



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti zahraničních studentů se studiem na fakultě

An Exchange Student Satisfaction Measurement Regarding Studying at the  
Faculty

Student: Václav Kučeja

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Lucie Sobková

Ostrava 2010

**Místopřísežné prohlášení o samostatném vypracování bakalářské práce**

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci včetně příloh vypracoval samostatně.

V Ostravě 11. 5. 2011

.....

Václav Kučeja

## **Poděkování**

Tímto bych chtěl poděkovat své vedoucí bakalářské práce Ing. Lucii Sobkové za odbornou pomoc, cenné rady, věcné připomínky a také čas, který mi věnovala při zpracování této bakalářské práce.

Dále bych chtěl poděkovat Ing. Lence Heczkové za poskytnutí dat potřebných k vypracování této bakalářské práce a také všem vyučujícím, kteří mi umožnili sběr dat v době jejich vyučování.

## Obsah

<b>1. Úvod .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Charakteristika Ekonomické fakulty VŠB-TUO .....</b>	<b>2</b>
2.1 Ekonomická fakulta VŠB-TUO .....	2
2.1.1 Historie fakulty [18] .....	2
2.1.2 Základní informace o fakultě .....	3
2.2 Služby fakulty poskytované studentům .....	6
2.3 New Buddy .....	8
2.4 Nabídka předmětů pro zahraniční studenty [32] .....	9
2.5 Zahraniční styky Ekonomické fakulty .....	9
2.5.1 Cíle podpory mobility studentů a pracovníků VŠB-TU Ostrava .....	10
2.5.2 SWOT Analýza .....	10
2.5.3 Oddělení zahraničních styků [12] .....	11
2.6 Zahraniční studenti na EkF .....	12
2.6.1 Vývoj zahraniční mobility na EkF .....	12
2.6.2 Výměnné programy .....	14
<b>3. Teoretická východiska měření spokojenosti .....</b>	<b>16</b>
3.1 Zákazník .....	16
3.2 Péče o zákazníka [3] .....	17
3.2.1 Základní principy péče o zákazníka .....	17
3.3 Spokojenost zákazníka [7] .....	19
3.3.1 Princip měření spokojenosti .....	19
3.3.2 Metody měření spokojenosti .....	22
<b>4. Metodika shromažďování dat .....</b>	<b>25</b>
4.1 Přípravná etapa .....	25
4.1.1 Specifikace problému .....	25
4.1.2 Definování cíle .....	25
4.1.3 Hypotézy .....	26
4.1.4 Typy dat .....	26
4.2 Realizační fáze .....	27
4.2.1 Dotazník .....	27
4.2.2 Výběrový soubor .....	27
4.2.3 Pilotáž .....	28

4.2.4	Sběr dat .....	28
4.2.5	Časový harmonogram .....	29
<b>5.</b>	<b>Vyhodnocení výsledků měření spokojenosti .....</b>	<b>30</b>
5.1	Struktura respondentů .....	30
5.1.1	Rozdělení zemí respondentů dle makroregionální teorie .....	30
5.1.2	Identifikační údaje o respondentech .....	32
5.2	Důvody výběru EkF VŠB-TU Ostrava .....	33
5.3	Spokojenost s nabídkou předmětů .....	34
5.3.1	Hodnocení jednotlivých aspektů předmětů .....	34
5.3.2	Oblíbenost vybraných předmětů .....	35
5.4	Spokojenost s vyučujícími .....	37
5.5	Spokojenost se službami .....	38
5.6	Porovnání domácí a hostující fakulty .....	39
5.7	Závěr analýzy .....	42
<b>6.</b>	<b>Návrh na zvýšení spokojenosti zahraničních studentů .....</b>	<b>43</b>
6.1	Angličtina .....	43
6.2	Spokojenost s nabídkou cizích jazyků .....	45
6.3	Spokojenost s předměty .....	45
6.4	Spokojenost s vyučujícími .....	47
6.5	Spokojenost se službami .....	47
<b>7.</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>49</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>51</b>
	<b>Seznam zkratk a symbolů .....</b>	<b>54</b>
	<b>Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce .....</b>	<b>55</b>
	<b>Přílohy .....</b>	<b>56</b>

# 1. Úvod

Mobilita ve vzdělávání neboli nadnárodní mobilita, která má za cíl nabývání nových dovedností, je jeden z klíčových způsobů umožňující mladým lidem zlepšit svou budoucí zaměstnatelnost a posílit osobní rozvoj. Studenti mají díky mobilitě ve vzdělávání přístup k novým znalostem a rozvíjejí své jazykové schopnosti a odbornou kvalifikaci; systémy a instituce vzdělávání a odborné přípravy se díky mobilitě ve vzdělávání staly otevřenějšími, více evropskými a mezinárodními, přístupnějšími a efektivnějšími. Mobilita by tedy měla být přirozenou součástí vzdělávání v Evropě.

Univerzity by proto měly usilovat o zvyšování spokojenosti zahraničních studentů, kteří se na ní rozhodnout absolvovat jeden či více semestrů, neboť jejich spokojenost vede ke zlepšování image školy, zvyšování její konkurenceschopnosti mezi univerzitami nejen v rámci jednoho státu, ale také celého světa či světa.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat spokojenost zahraničních studentů se studiem na Ekonomické fakultě Vysoké školy báňské a navrhnout možnosti, jak spokojenost výměnných studentů na naší univerzitě zvýšit.

Při čtení této bakalářské práce se čtenář postupně seznámí s charakteristikou Ekonomické fakulty a teoretickými východisky pro měření spokojenosti, následuje samotný marketingový výzkum a vyhodnocení a srovnání výsledných dat. Na konci práce jsou potom předložena závěrečná doporučení a návrhy pro zvýšení spokojenosti zahraničních studentů.

## **2. Charakteristika Ekonomické fakulty VŠB-TUO**

### *2.1 Ekonomická fakulta VŠB-TUO*

#### **2.1.1 Historie fakulty [18]**

Historie Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava (dále jen VŠB - TU Ostrava) v Ostravě začíná po skončení druhé světové války v roce 1945, kdy se univerzita přestěhovala z Příbrami do Ostravy. O 6 let později na VŠB vznikly 3 fakulty: Hutnická, Hornická a Báňského strojírenství. Na všech třech fakultách byly zřízeny ekonomicko-inženýrské obory. V roce 1952 došlo ke spojení těchto oborů a byla zřízena samostatná fakulta Ekonomického inženýrství.

Dne 24. května 1977 ve velkém sále Domu kultury Vítkovic (dnes Dům kultury města Ostravy) došlo na slavnostním ustavujícím zasedání vědecké rady VŠB-TU Ostrava k samotnému ustavení Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava (EkF VŠB-TU Ostrava). Při vzniku fakulty bylo možné studovat obory Ekonomika a řízení průmyslu, Řízení a plánování národního hospodářství nebo Systémové inženýrství. Na fakultě tenkrát studovalo skoro 1200 studentů.

Během následujících 30 let se fakulta dále vyvíjela, vydobyla si přední místo mezi ekonomickými fakultami v České republice a byla zařazena do A skupiny při hodnocení fakult v akreditačním řízení. Fakulta se rozvíjela i v dalších směrech – budova prošla rekonstrukcí, zřídily se nové multimediální učebny, studenti mají možnost využívat vysokorychlostního bezdrátového internetu ve všech prostorách školy a na kolejích atp.

Na fakultě se dále rozvíjela vědecká práce, studentská vědecká a odborná činnost, spolupráce s hospodářskou praxí, ale také zahraniční styky.



## 2.1.2 Základní informace o fakultě

### Struktura počtu studentů

V současné době patří dlouhodobě Ekonomická fakulta VŠB-TU Ostrava ke třem největším ekonomickým fakultám v České republice, studuje zde více než 5 tisíc studentů. Jednotlivé počty studentů v příslušném stupni studia jsou uvedeny v tab. 2.1.

Tab. 2.1 Počty studentů EkF v příslušném stupni studia v r. 2009

Stupeň studia	Forma studia	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Bakalářský</b>	Prezenční	3 180	59,11%
	Kombinovaná	188	3,49%
	<b>Celkem</b>	<b>3 368</b>	<b>62,60%</b>
<b>Magisterský</b>	Prezenční	1 622	30,15%
	Kombinovaná	74	1,38%
	Distanční	16	0,30%
	<b>Celkem</b>	<b>1 712</b>	<b>31,82%</b>
<b>Doktorský</b>	Prezenční	41	0,76%
	Kombinovaná	259	4,81%
	<b>Celkem</b>	<b>300</b>	<b>5,58%</b>
<b>Celkem</b>		<b>5 380</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: [12; str. 39, vlastní zpracování]

### Studijní programy a obory fakulty

Studenti mají na výběr širokou nabídku bakalářských a magisterských programů, z nichž řada je nabízena také v anglickém či německém jazyce, viz tab. 2.2 Fakulta také nabízí ke studiu i obory doktorského studia, viz tab. 2.3. Studenti mají možnost zvolit prezenční, kombinovanou, distanční či celoživotní formu studia. Na bakalářské, magisterské a doktorské typy studijních programů navazují kurzy celoživotního vzdělávání, které fakulta organizuje, a společně s John Mores University v Liverpoolu (Velká Británie) nabízí prestižní studium MBA<sup>1</sup>, viz odstavec Studium MBA.

<sup>1</sup> Master of Business Administration, titul v oboru ekonomicko-manažerských věd

## Bakalářské a magisterské programy a obory

Tab. 2.2 Nabídka programů a oborů v bakalářském a magisterském studiu

Program	Obor bakalářského studia	Obor magisterského studia
<b>Hospodářská politika a správa</b>	Finance A	Finance A
	Národní hospodářství A,K	Národní hospodářství K
	Veřejná ekonomika a správa K	Veřejná ekonomika a správa K
	Eurospráva A,K	Eurospráva A,K
	Ekonomická žurnalistika	Ekonomika a právo v žurnalistice Regionální rozvoj
<b>Ekonomika a management</b>	Účetnictví a daně K	Účetnictví a daně
	Ekonomika a právo v podnikání	Ekonomika a právo v podnikání
	Ekonomika podniku K	Ekonomika podniku K
	Management K	Management
	Marketing a obchod A	Marketing a obchod A
	Sportovní management	Sportovní management
	European Business Studies A	
<b>Systémové inženýrství a informatika</b>	Aplikovaná informatika A	Aplikovaná informatika
	Systémové inženýrství a informatika A	Systémové inženýrství a informatika A,K
	Informační a znalostní management A	
<b>Kvantitativní metody a rozhodování v ekonomice</b>	Metody řízení a rozhodování v ekonomice A	Kvantitativní podpora managementu

Zdroj: [28, upraveno autorem]

## Doktorské programy a obory

Tab. 2.3 Nabídka programů a oborů v doktorském studiu

Program doktorského studia	Obor doktorského studia
<b>Ekonomické teorie</b>	Ekonomie A
<b>Hospodářská politika a správa</b>	Finance A
	Veřejná ekonomika a správa A
<b>Ekonomika a management</b>	Podniková ekonomie a management N,A
<b>Systémové inženýrství a informatika</b>	Systémové inženýrství a informatika A

Zdroj: [28, upraveno autorem]

### Legenda:

K=možnost studia jak v prezenční, tak v kombinované formě

A=akreditace i v anglickém jazyce

N=akreditace i v německém jazyce

## Vědecko-výzkumná činnost

Fakulta je angažována ve vědecko-výzkumné činnosti a zabezpečuje široký rozsah projektových a inženýrských studií pro potřeby praxe. Vědecko-výzkumná činnost EkF je zaměřena do oblastí, kterými jsou především ekonomie, finance, management, ekonomika podniku a informatika. Některé příklady vědecko-výzkumné činnosti fakulty v roce 2009 jsou uvedeny v tab. 2.4:

Tab. 2.4 Příklady směrů vědecko-výzkumné činnosti

Směry vědecko-výzkumné činnosti	
- analýza a predikce finanční výkonnosti,	- modelování podnikových procesů a jejich determinace vlastnickými vztahy,
- aplikace reálných opcí v energetice,	- modelování finančních aktiv,
- modelování a navrhování výrobních systémů,	- marketingové strategie včetně kulturních aspektů,
- analýza dopadu daní na podniky,	- finanční řízení, krizový management, řízení lidských zdrojů,
- makroekonomické modely ČR a EU,	- regionální konkurenceschopnost a měření výkonnosti klastrů,
- výzkumné aktivity a vztahové sítě akademických ekonomů,	- vývoj objemu a struktury finančních prostředků
- analýza dějin podnikání v Evropě,	- finanční integrace a daň z příjmů EU,

Zdroj: [1, 18, 12, upraveno autorem]

## Studium MBA

Fakulta společně s John Mores University v Liverpoolu (Velká Británie) nabízí prestižní studium MBA.

Program MBA představuje dlouhodobou formu manažerské přípravy v oblasti jednak teoretického vzdělávání v hlavních disciplínách managementu a také praktických manažerských dovedností, jako např. rozhodování, jednání, řešení problémů. Při studiu MBA se klade důraz především na využívání aktivních metod (případové studie, hraní rolí).

Diplom MBA má velkou hodnotu na trhu práce - absolventi MBA často zastávají vedoucí pozice ve významných společnostech po celém světě.

V kalendářním roce 2009 studovalo ve všech ročnících studia MBA celkem 145 studentů, úspěšných absolventů bylo 25.

## *2.2 Služby fakulty poskytované studentům*

Stejně jako jiné fakulty i Ekonomická fakulta poskytuje svým studentům nejrůznější služby, prostřednictvím univerzitou zřízených institucí. Následuje výčet těch v rámci výuky nejdůležitějších služeb:

### **Počítačová vybavenost**

Na fakultě se nachází několik počítačových učeben, kde neprobíhá výuka a učebny jsou tudíž studentům plně k dispozici. Počítače fakulty jsou připojeny na vysokorychlostní internet, existuje i možnost připojení notebooku či kapesního počítače přes Wi-Fi<sup>2</sup>. Přijíždějícím studentům je stejně jaké domácím přiděleno osobní číslo a heslo, pomocí nichž se mohou přihlásit do sítě. [15]

### **Kopycentrum**

Potřeby tisku uspokojuje kopírovací centrum v přízemí budovy či tiskárny umístěné na chodbách fakulty.

### **Knihovna**

Knihovna zajišťuje prezenční výpůjční služby, bibliograficko-informační služby a přístup k internetu. Studenti rovněž mohou nahlížet do odborných časopisů a denního tisku, půjčovat si skripta, slovníky, učebnice a další materiály. Knihovna disponuje velkým množstvím zahraniční literatury. V tab. 2.4 je uveden přehled o stavu knihovního fondu k 31. 12. 2010:

---

<sup>2</sup> Wireless Fidelity, označení pro komunikační standard pro bezdrátový přenos dat

Tab. 2.5 Stav knihovního fondu k 31.12.2010

Typ	Počet
Knihy	397 513
Periodika	484 (z toho 158 zahraničních)
Vědecké práce školy (bakalářské a diplomové práce) za rok 2009/2010	4970

Zdroj: [29]

Přijíždějící studenti mají odlišné výpůjční lhůty než domácí studenti (viz tab. 2.5). Nejvýše si mohou vypůjčit 5 titulů a délka výpůjční doby je stanovena na dva týdny.

Tab. 2.6 Výpůjční lhůty pro jednotlivé kategorie uživatelů

kategorie uživatele	počet všech výpůjček	délka výpůjční lhůty	počet prodloužení
interní-zaměstnanec	100 ks	60 dní	5x
interní-student	30 ks	30 dní	2x
student MBA	30 ks	30 dní	2x
externí uživatel	5 ks	30 dní	1x
externí uživatel-student	5 ks	30 dní	1x
zahraniční uživ.	5 ks	14 dní	1x
MVS-knihovna	10 ks	30 dní	1x

Zdroj: [30]

## Informační portály univerzity [15]

### Interní informační systém (IIS)

V Interním informačním systému mají studenti možnost stáhnout si materiály z různých předmětů a podklady ke cvičením.

### Moodle

Studentům je na podporu výuky dostupný vzdělávací systém zvaný Moodle. V něm studenti mohou prohlížet zvolené předměty, zapisovat se do elektronických kurzů. Vedle studentských fór a diskuzí se zde i hodnotí

elektronicky odevzdané úkoly a práce a také se jeho prostřednictvím provádí online testování.

### *Edison*

Systém Edison využívají hlavně domácí studenti (přihlašování na zkoušky, volby předmětů na následující akademický rok), výměnní studenti jsou sice v Edisonu vedeni, ale nepracují s ním.

### **Kartové centrum**

Kartové centrum Vysoké školy báňské - Technické univerzity Ostrava slouží pro výdej, evidenci a správu identifikačních průkazů. Studenti mají na výběr ze dvou alternativ – buďto si vyřídí zdarma studentskou kartu, nebo za poplatek kartu ISIC<sup>3</sup>. Pokud má zahraniční student kartu ISIC ze své domácí univerzity, může ji používat i na EkF. [19]

### *2.3 New Buddy*

Organizace „New Buddy“ byla založena na EkF VŠB-TU Ostrava koncem roku 2010, za účelem usnadnění začátků pobytů výměnných studentů a lepší orientace v novém prostředí. „New Buddy“ je forma neziskové organizace, zajišťující spokojený a snadnější pobyt zahraničních studentů v zimním či letním semestru.

Členové této organizace, nazývaní „buddíci“, mají za úkol starat se o jednotlivé zahraniční studenty ve svém volném čase. Mezi „buddyho“ povinnosti patří zejména pomoc s ubytováním studenta, vyřízení dlouhodobé jízdenky, vystavení studentské karty, zřízení účtu v bance aj. Práce „buddyho“ je vhodná pro studenty, kteří mají hodně volného času a rádi komunikují v angličtině (potažmo v jiných cizích jazycích). Práce „buddyho“ není finančně ohodnocena.

---

<sup>3</sup> International Student Identification Card – Mezinárodní studenstká identifikační karta

Pro potřeby organizace byly zřízeny internetové stránky<sup>4</sup>, kde se návštěvníci mohou dozvědět mnohé informace o blížících se událostech, kontaktní údaje na jednotlivé „buddíky“, formuláře pro zájemce o práci „buddyho“ aj. [17]

## *2.4 Nabídka předmětů pro zahraniční studenty [32]*

Studijní programy na EkF jsou založeny na kreditovém systému; během dvou semestrů (jeden akademický rok) může student dosáhnout maximálně 60 kreditů (tzv. ECTS kredity<sup>5</sup>), které jsou uděleny za ukončení povinných a povinně volitelných předmětů.

Ekonomická fakulta nenabízí komplexní studijní programy pro zahraniční studenty, kteří absolvují pouze jeden nebo dva semestry; tito studenti si pouze vybírají předměty z aktuální nabídky.

Seznam předmětů, ze kterých mohou zahraniční studenti vybírat, je uveden v příloze. Nabídka předmětů byla sestavena podle jednotlivých kateder. Přednášky v rámci některých kurzů jsou realizovány v dalších světových jazycích (francouzština, němčina, španělština).

## *2.5 Zahraniční styky Ekonomické fakulty*

Jak se uvádí ve výroční zprávě EkF za rok 2009:

*„Rozvoj zahraničních vztahů a prohlubování mezinárodní spolupráce patří na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava k prioritním oblastem.“* [12; str. 46]

O tom svědčí jak cíle podpory mobility stanovené v Dlouhodobém záměru vzdělávací, vědecké, výzkumné a další tvůrčí činnosti na léta 2006–2010 a 2011–2015, tak i každoroční aktualizace těchto strategických dokumentů (dále jen Dlouhodobý záměr). V kapitole 2.5.1 jsou některé relevantní cíle

---

<sup>4</sup> [www.vsbnewbuddy.cz](http://www.vsbnewbuddy.cz)

<sup>5</sup> Jednotka zavedená v rámci Evropského kreditního systému

popsány. Součástí Dlouhodobého záměru je i SWOT analýza VŠB-TUO, viz kapitola.

### 2.5.1 Cíle podpory mobility studentů a pracovníků VŠB-TU Ostrava

*Cílem pro rok 2010 bylo například:*

- navýšit počet vyjíždějících studentů a pracovníků na zahraniční studijní pobyty,
- zvýšit počet zahraničních studentů přijíždějících na stipendium Georgia Agricolý<sup>6</sup>,
- uzavření 3 nových smluv v rámci programu Erasmus s univerzitami v Itálii, Řecku a Slovinsku.

*Cílem pro období 2011-2015 je například:*

- usilování o získání nadaných zahraničních studentů ke studiu na VŠB-TU Ostrava,
- navázání širší spolupráce s vysokými školami v zahraničí,
- věnování pozornosti partnerství s univerzitami v rámci Evropské Unie a ze třetích zemí, Asie a Ameriky.

### 2.5.2 SWOT Analýza

Tab. 2.7 SWOT Analýza

Silné stránky	Příležitosti
<b>Mezi silné stránky VŠB-TU Ostrava patří:</b>	<b>Mezi příležitosti VŠB-TU Ostrava patří:</b>
- široké spektrum nabízených studijních programů a oborů kombinující tradiční a v řadě případů i jedinečné oblasti s moderními a progresivními technologiemi,	- navázání na priority EU v oblasti inovací a podpory aplikovaného výzkumu,
- kreditový systém VŠB-TUO je kompatibilní s ECTS a umožňuje mobilitu studentů v rámci evropských vzdělávacích programů,	- postupně se zvyšující zájem studentů o studium v zahraničí.
- vhodná poloha školy na rozhraní tří států (Polsko, ČR, Slovensko),	
- úzká spolupráce s univerzitami v rámci EU.	

<sup>6</sup> Viz kap. 2.5.2 Výměnné pobyty



Slabé stránky	Hrozby
<b>Mezi slabé stránky VŠB-TU Ostrava patří:</b>	<b>Mezi hrozby VŠB-TU Ostrava patří:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- nedostatečná vybavenost absolventů univerzity jazykovými znalostmi a tzv. měkkými dovednostmi,</li> <li>- nedostatečná znalost cizího jazyka starších pedagogů,</li> <li>- nízký podíl zahraničních studentů a nízký počet českých studentů vyjíždějících do zahraničí,</li> <li>- vysoký věkový průměr profesorů a docentů a s tím související nízká míra inovace studijních oborů a předmětů,</li> <li>- nízký podíl zahraničních akademických pracovníků na univerzitě a nedostatečné působení pedagogů na zahraničních univerzitách,</li> <li>- úroveň informací o univerzitě a aktuálním dění</li> <li>- nedostatečná propagace univerzity mimo MSK.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nedostatečná jazyková a odborná připravenost uchazečů o studium na univerzitě.</li> <li>- propad v mezinárodním/českém žebříčku hodnocení univerzit</li> </ul>

*Zdroj: [13, upraveno autorem]*

### 2.5.3 Oddělení zahraničních styků [12]

Kromě proděkana pro zahraniční vztahy, rozvoj a legislativu existuje ještě Oddělení zahraničních styků. Tento orgán vykonává běžné úřední záležitosti spojené s výjezdy studentů a pedagogů do zahraničí, stará se o zahraniční studenty a hostující pedagogy přijíždějící na fakultu a o domácí studenty pobývajících v zahraničí.

Oddělení zahraničních styků poskytuje zájemcům informace o možnostech zahraničních studijních a pracovních pobytů. K propagaci využívá své internetové stránky<sup>7</sup>, osobní konzultace, informační schůzky, letáky a brožury.

Zahraniční činnost fakulty se odehrává na pozadí programu Erasmus a dalších programů Evropské unie, na základě programů či projektů podporovaných Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT), resp. nadacemi, a na bázi specifických dvoustranných smluv o spolupráci uzavřených se zahraničními partnery (viz kap. 2.3.2 Výměnné programy) [12, str. 46]

Z hlediska personálního složení tvoří oddělení zahraničních styků tři pracovníci – vedoucí zahraničního oddělení, referentka pro vyjíždějící

<sup>7</sup> <http://www.ekf.vsb.cz/k163/cs/> (2011-02-20)

studenty a referentka pro přijíždějící studenty (viz tab. 2.8 Organizační struktura)

### Organizační struktura

Tab. 2.8 Organizační struktura Oddělení zahraničních styků

Vedoucí	
Ing. Mária Jašková	
Referentka pro vyjíždějící studenty	Referentka pro přijíždějící studenty
Bc. Zelinská Michaela	Ing. Heczková Lenka

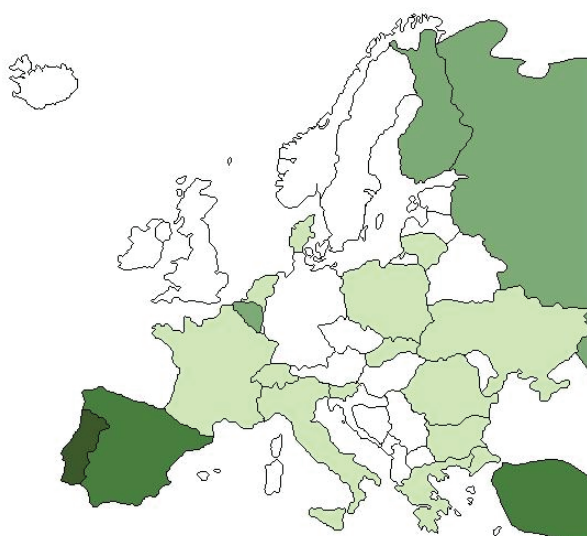
Zdroj: [12]

## 2.6 Zahraniční studenti na EkF

### 2.6.1 Vývoj zahraniční mobility na EkF

První zahraniční studenti přijeli na EkF v akademickém roce 1998/99 (2 studenti z Ruska a 2 studenti z Portugalska). V následujících 9 letech se počet výměnných studentů zvyšoval, za tuto dobu zde jeden či více semestrů absolvovalo více než 200 zahraničních studentů. Největší nárůst byl zaznamenán v akademickém roce 2009/2010, celkový počet studentů byl 79, viz graf 2.1 *Vývoj mobility zahraničních studentů na EkF*. Obr. 2.1 vizuálně znázorňuje, ze kterých zemí a v jakém počtu výměnní studenti na EkF přijížděli.

#### 1. Evropa



#### 2. Asie



### 3. Afrika

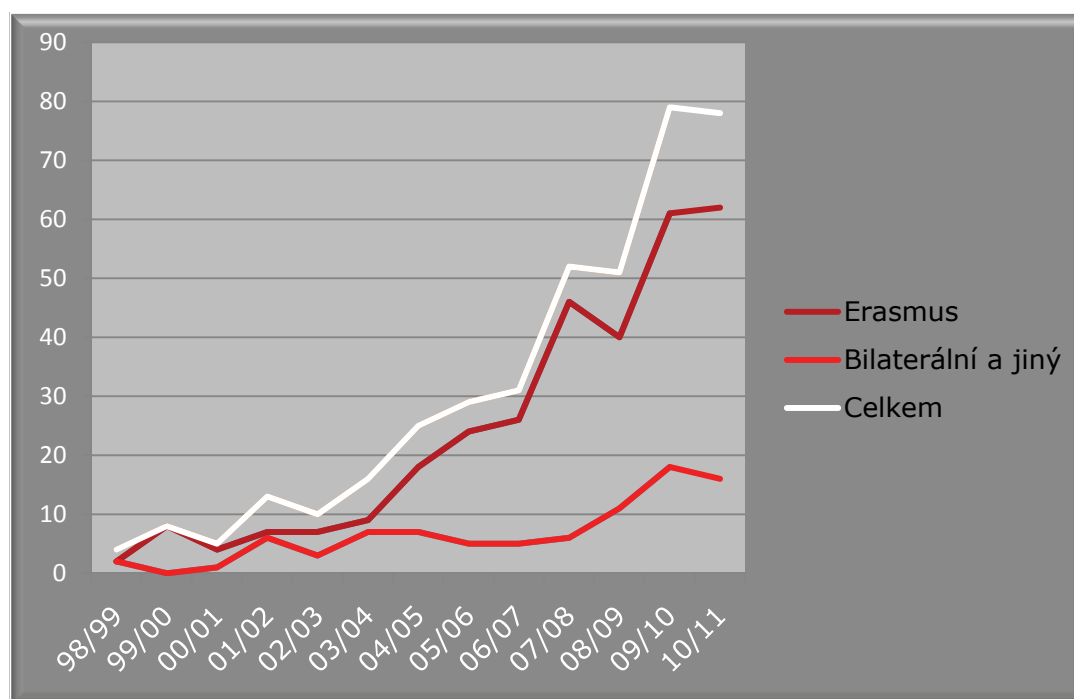


Legenda – počet přijíždějících studentů z dané země:

- 0
- 1-15
- 16-30
- 31-45
- 46+

Obr. 2.1 Grafické znázornění zemí původu zahraničních studentů

Zdroj: Vlastní zpracování, na základě podkladů poskytnutých Oddělením zahraničních styků



Graf 2.1 Vývoj mobility zahraničních studentů na EkF

Zdroj: vlastní zpracování, na základě podkladů poskytnutých Oddělením zahraničních styků

## 2.6.2 Výměnné programy

Existuje velké množství možností využití podpory pro výjezd do zahraničí, např. ze strany vládních stipendií, fondů, nadací, stipendií privátního sektoru, univerzitních grantů a meziuniverzitních smluv.

V následující tabulce jsou popsány některé programy, které zahraniční studenti převážně využívají při studiu na VŠB-TUO Ekonomické fakultě.

Tab. 2.9 Charakteristika výměnných programů

Program	Rok založení	Charakteristika programu	Členské země
Erasmus	1987	Nejvyužívanější studentský výměnný program v rámci Evropy, největší program evropské spolupráce v oblasti vysokoškolského vzdělávání	Země EU + Turecko, Norsko, Island a Švýcarsko
Ceepus	1995	Akademický výměnný program zaměřený na mnohostrannou regionální spolupráci	Albánie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Chorvatsko, Maďarsko, Makedonie, Polsko, Rakousko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Kosovo (univerzita Priština)
Aktion	1992	program spolupráce ve vědě a vzdělávání	Česká republika – Rakousko
Mezinárodní visegrádský fond	2000	Rozvoj spolupráce mezi členskými státy a posilování vzájemné vazby v oblasti kultury, vědy, výzkumu, vzdělávání, výměn mládeže, turismu a přeshraniční spolupráce	Země tzv. V4 - Česká republika, Maďarsko, Slovensko a Polsko

Zdroj: [16]

Kromě těchto programů existují ještě další možnosti pro zahraniční studenty studovat na EkF, a to využití budto Stipendia Georgia Agricolu nebo bilaterálních dohod mezi EkF a zahraničními univerzitami.

## **Stipendium Georgia Agricoly [26]**

Stipendium Georgia Agricoly je určeno v rámci mezinárodní spolupráce na podporu studia zahraničních studentů v bakalářských, magisterských a doktorských studijních programech, které uskutečňuje VŠB-TUO.

Stipendium může zahraniční student využít úhradu nákladů spojených s krátkodobým studiem v bakalářských, magisterských a doktorských studijních programech uskutečňovaných VŠB-TUO, a to po dobu jednoho až pěti měsíců. Stipendium je určeno zejména na absolvování vybraných předmětů, zpracování projektů, seminárních prací apod.

## **Bilaterální dohody**

Zahraniční studenti mají rovněž možnost studovat v rámci dohod uzavřených mezi EkF a zahraničními univerzitami, především se jedná o Koreu a Taiwan. Fakulta má v letošním roce uzavřených 62 smluv, jejich podrobný výpis je uveden v příloze.

### **3. Teoretická východiska měření spokojenosti**

#### **3.1 Zákazník**

„Pojmem zákazník se rozumí konečný spotřebitel, organizace či vláda. Všechny tyto subjekty spotřebovávají výrobek či službu, která je jim nabízena.“ [4; str. 41]

“Zákazník není králem, ale diktátorem. Na něm záleží naše bytí, nebo nebytí. Je na nás, zda vytvoříme prostředí, kde je zákazník pro každého pracovníka tím nejdůležitějším, ke komu se naši zaměstnanci obracejí a uspokojují jeho potřeby.“ [3; str. 17]

Z pohledu marketingu se za zákazníka považuje osoba nebo instituce, jež má prospěch z užívání určitého produktu či poskytované služby a rozhoduje o výběru či koupi příslušného produktu nebo služby.

Zákazník by také neměl být chápán jen jako objekt firemního zájmu, který firmě přináší peníze. Dnes si zákazníci dávají velký pozor na to, co nakupují a automaticky nepřijímají drahé výrobky a služby, aniž by si položili otázku, zda tyto věci opravdu potřebují. V budoucnu tedy budou mít velkou výhodu především ty firmy, které začnou chápat zákazníka jako partnera v podnikání. [9]

Klasická koncepce marketingu školy považuje za zákazníky (klienty) vysoké školy především studenty, v případě výměnných programů přijíždějící (zahraniční) studenty. Produktem školy je proces vzdělávání. Procesem rozhodování se rozumí hlavně výběr školy, uplatnění absolventa v pracovním poměru aj. Škola by tedy měla usilovat o co nejlepší uspokojení potřeb a přání svých zákazníků (studentů). [6]

## 3.2 Péče o zákazníka [3]

### 3.2.1 Základní principy péče o zákazníka

V následujících odstavcích jsou popsány jednotlivé principy péče o zákazníka a tyto aspekty jsou aplikovány na problematiku školy a zahraniční mobility.

#### **Otevřenost**

Firma je schopna lépe vyhovět potřebám zákazníků, pokud k ní jsou otevřeni a jasně dají najevo, co hledají. Klienti však začnou být otevření, pokud je firma upřímně zpraví o situaci. Vzájemná otevřenost je tedy základním kamenem dlouhodobého partnerství, jejíž realizací nabude zákazník dojmu, že má věci pod kontrolou.

Otevřeností v rámci výměnných pobytů se rozumí nabídky studia zahraničním studentům, vhodná marketingová komunikace, jasně definované podmínky pro absolvování semestru aj.

#### **Proaktivita**

Pro firmy je jednodušší pouze reagovat na podněty od svých zákazníků, než se je snažit aktivně vyhledávat, nicméně předvídavost toho, co by zákazníka mohlo trápit a co by od firmy mohl očekávat, klienti ocení mnohem více. Mělo by platit pravidlo, že pokud se vyskytne jakýkoliv objektivní problém mezi firmou a zákazníkem, obrací se firma na zákazníka jako první.

Škola by se měla snažit studentům vycházet vstříc a předejít všem konfliktům, které ze vztahu zákazník-firma, resp. student-škola mohou plynout. To platí obzvláště v případě zahraniční mobility, neboť je zde komplikovanější zpětnou vazbu získat.

Aby si škola udržela nebo posílila svou pozici na trhu vzdělávacích služeb, musí neustále sledovat a vyhodnocovat veškeré vlivy nacházející se v prostředí školy. Jedná se např. o změny v klimatu školy, v mezilidských vztazích, ve vnímání kvality výuky studenty aj.

## **Férovost**

Ve výše zmíněném vztahu může dojít k situaci (např. dočasná krize u zákazníka, zatažení informací apod.), ze které může firma na úkor zákazníka těžit. Využití takové situace zákazník vnímá negativně a je třeba se tomu vyhnout. Porušení této zásady jde proti vzniku partnerství mezi zákazníkem a firmou.

V rámci zahraničních mobilit mezi univerzitami by měl fungovat dobrý informační systém, tzn. výměnní studenti by měli být se všemi podmínkami studia na zahraniční univerzitě dostatečně obeznámeni (např. informace o nabídce produktu univerzity, o administrativních záležitostech aj.).

## **Znalost zákazníka, vzájemná důvěra**

Je velmi důležité, aby firma dobře znala zákazníka, který u ní nakupuje, a to po jednotlivcích i segmentech. Jediný, kdo do vaší firmy přináší peníze, je zákazník. To je obecná pravda, kterou je třeba respektovat.

Budování důvěry je investice do budoucnosti. Vytváření dobrých osobních vztahů je základem a motivací pro zákazníka, aby se opakovaně vracel a nezkoumal jen, kdo je nejlevnější na trhu.

Jedině díky vzájemné znalosti a důvěře je škola schopna přizpůsobit svou nabídku konkrétním studentům a vytvořit tak vzájemně prospěšný vztah pro obě strany.



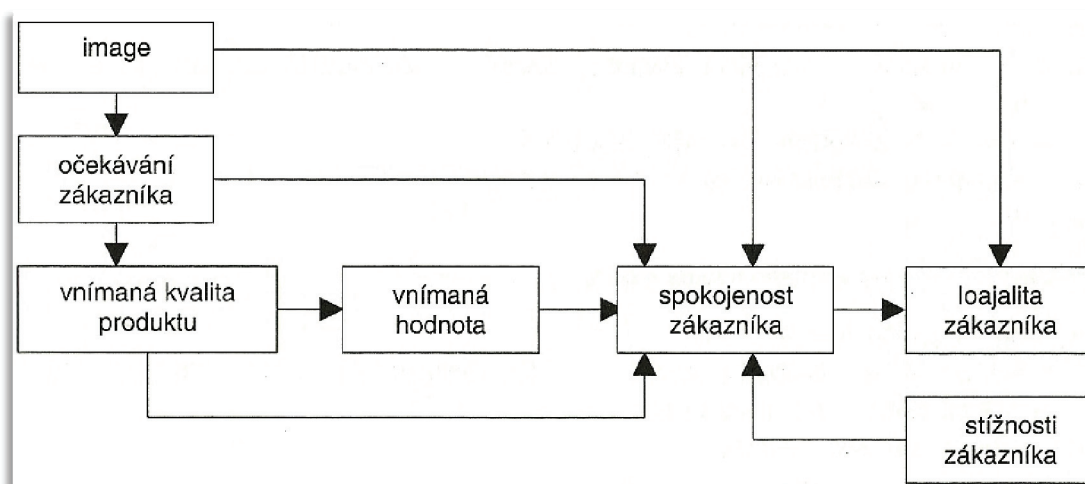
### 3.3 Spokojenost zákazníka [7]

Existuje spousta způsobů, jak spokojenost zákazníka definovat. Pod tímto pojmem se dá představit mnoho proměnných, jako např. cena, pohodlí, čas, vnímavost, spolehlivost či profesionalita, mnohdy se jedná o vzájemnou kombinaci výše zmíněného, přičemž v různých případech se důležitost jednotlivých těchto aspektů může značně lišit. [8]

Spokojenost se obecně vysvětluje jako subjektivní pocit člověka týkající se naplnění jeho potřeb a přání. Osobnost jedince, jeho zkušenosti a očekávání pak tyto potřeby a přání podmiňují.

#### 3.3.1 Princip měření spokojenosti

Princip měření spokojenosti zákazníka spočívá v měření celkové (akumulované) spokojenosti, která je ovlivněna celou řadou dílčích faktorů spokojenosti. K měření spokojenosti zákazníka se používá index spokojenosti zákazníka (ACSI – americký přístup, ECSI – evropský přístup). Evropský model kalkuluje se sedmi proměnnými; každá z nich je určena různým počtem proměnných – image, očekávání zákazníka, vnímaná kvalita, vnímaná hodnota, spokojenost zákazníka, loajalita (věrnost) zákazníka, viz graf XX Model spokojenosti zákazníka.



Obr. 3.1 Model spokojenosti zákazníka.  
Zdroj: [7; str. 191]

**Image** vypovídá o souhrnné hypotetické proměnné vztahu zákazník-produkt, zákazník-značka nebo zákazník-firma. Image školy je velmi důležitým faktorem v případě rozhodování studentů o jejich budoucím studiu. Jedná se o základ měření spokojenosti zákazníka.

Pokud chce škola získat dostatek studentů a tím i finančních zdrojů, musí dát veřejnosti najevo svou kvalitu, perspektivu, aj., neboť potenciální výměnní studenti si svou představu o hostující škole mnohdy vytváří na základě neúplných či nepřesných informací.

Za měřitelné proměnné image školy považují např. profesionální přístup pracovníků školy, dobré klima školy, dobrou práci managementu, komunikaci se studenty aj.

**Očekávání zákazníka** popisuje zákaznickovy představy o daném produktu. Správný odhad očekávání umožňuje realizovat služby právě podle očekávání zákazníka, nebo ještě lépe, což vede k jeho uspokojení.

Studenti v současné době kladou důraz na profesionalitu výuky a kvalitu výstupu, očekávají dobrou připravenost na budoucí povolání.

Za měřitelné proměnné očekávání v případě univerzity považují pravděpodobnostní nenaplnění očekávání přijíždějících studentů z nabízených služeb školy (prestiž, očekávaný rozsah a kvalita služeb aj.).

**Vnímaná kvalita** zákazníkem, neboli vnější kvalita, se vedle samotného produktu týká i všech doprovodných služeb souvisejících s jeho dostupností (např. zákaznický servis, přesnost, spolehlivost aj.).

Autor knihy „Moderní pedagogika“ Jan Průcha definuje kvalitu ve školství následovně: „Kvalitou (vzdělávacích procesů, vzdělávacích institucí, vzdělávací soustavy) se rozumí žádoucí (optimální) úroveň fungování anebo produkce těchto procesů nebo institucí, která může být předepsána

určitými požadavky (např. vzdělávacími standardy) a může být tudíž objektivně měřena a hodnocena.“ [Průcha, str. 27]

Za měřitelné proměnné vnímání kvality školy považují jednak kvalitu nabízeného produktu školy (např. studijní programy, nabídku předmětů pro zahraniční studenty) a jednak úroveň jednotlivých služeb (např. kvalita knihovních služeb, kvalita počítačové vybavenosti školy aj.).

**Vnímaná hodnota** se pojí s cenou produktu a užitek, který zákazník očekává. Hodnota se dá vyjádřit poměrem ceny a vnímané kvality; je to rozdíl mezi vyhodnocením všech výhod a nákladů nabídky a vnímaných alternativ perspektivním zákazníkem.

Jelikož vzdělávací služby nemají charakter klasického tržního produktu (jedná se o tzv. veřejně prospěšný statek), vztah mezi očekávanou hodnotou pro studenta a cenou je dán poměrem kvality a ceny. Kvalita školy je dána rozdílem mezi kvalitou vnímanou a očekávanou. Cena nevyjadřuje výši školného, neboť zahraniční studenti v rámci výměnných programů za studium zpravidla neplatí, ale náklady, které se studiem souvisí (např. ubytování, doprava) nebo také náklady obětované příležitosti.

Za měřitelné proměnné vnímání hodnoty školy tedy považují vnímanou a očekávanou kvalitu školy a vynaložené náklady studenta související se studiem.

**Stížnost zákazníka** bývá důsledkem nerovnováhy výkonu a očekávání, přičemž stížnost vzniká při negativní nerovnováze očekávání a výkonu.

Nezávisle na tom, jak dokonale a promyšleně je marketingový program prováděn, v jakékoliv fázi jeho realizace může docházet k chybám. Klíčovými pojmy jsou zde rychlost a upřímnost. Zákazníci, resp. studenti, musí mít pocit, že nejsou společnosti lhostejní. Phillip Kotler a Kevin Lane

Keller ve své knize „Marketing Management“ doporučují několik způsobů, jak se se stížnostmi zákazníků vypořádat:

- navázat kontakt se zákazníkem, který si stěžoval, co nejrychleji, aby se předešlo zvyšování zákaznickovy nespokojenosti a šíření negativních zpráv,
- přijímat zodpovědnost za zklamání zákazníka, nepřisuzovat mu vinu,
- řešit stížnosti rychle a ke spokojenosti zákazníka; dokázat zákazníkovi, že pro společnost není lhostejný. [5]

Za měřitelné proměnné stížností studentů v rámci univerzity považují četnost stížností studentů, spokojenost s vyřízením stížností či ochota relevantních osob tyto problémy řešit.

**Loajalita (věrnost) zákazníka** se projevuje opakovaným nákupem, tradicí (zvykem), cenovou tolerancí a podáváním referencí jiným zákazníkům. Klíčovým slovem je nenáhodný nákup – loajální zákazník ví, co má nakupovat a od koho má nakupovat.

Za měřitelné proměnné loajality studentů se v případě výměnných pobytů dá považovat prodloužení studijního pobytu, či kladné hodnocení školy a předávání pozitivních referencí.

Veškeré výše zmíněné informace se dají zjistit z mnohých zdrojů. Jednak marketingovým výzkumem (monitoring, panel, psychologické metody – skupinový nebo hloubkový rozhovor) a jednak analýzou stížností zákazníka (studenta) či zpětnou vazbou od našich vlastních zaměstnanců.

### **3.3.2 Metody měření spokojenosti**

Existuje několik metod pro zjišťování spokojenosti zákazníků, v následujících odstavcích jsou popsány ty nejběžnější:

### **Pouze-spokojenost (Likertova škála) [10]**

Touto metodou se po respondentech vyžaduje, aby na zpravidla sedmibodové škále zaznačili, jaký postoj zaujímají k určitým podnikovým vlastnostem či službám, jež podnik nabízí. Krajiní body škály znamenají buď naprostou nespokojenost a nesouhlas nebo naopak absolutní nadšení a souhlas, přičemž střední hodnoty vyjadřují neutrální postoj. Zadavatel pak výsledné hodnoty zprůměruje a položky s nejnižším hodnocením jsou ty, které je potřeba zlepšit.

### **Diferenční analýza [10]**

Stejně jako u předchozí metody se využívá sedmibodová škála, hraniční body ovšem znamenají buď naprostou nedůležitost, nebo naopak bezvýhradnou důležitost. Při vyhodnocování se berou v úvahu ty vlastnosti, jejichž rozdíly jsou největší a je proto nutné je zlepšit. Pokud je rozdíl stejný, důraz se klade na vlastnosti s větší důležitostí.

### **Sémantický diferenciál [2]**

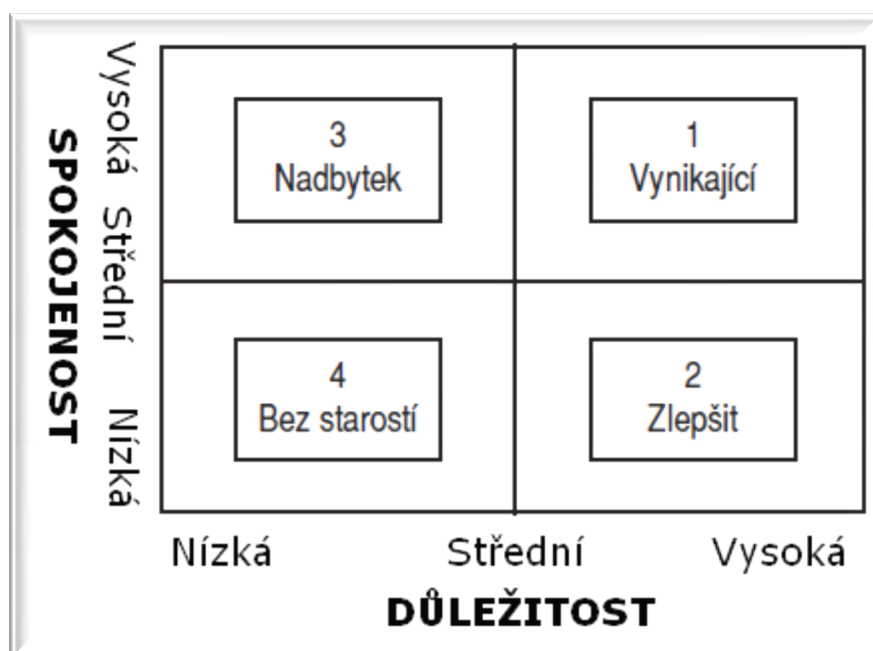
Tato metoda rozpracovává Likertovu škálu tak, že kromě rozměru postoje spokojenost (souhlas) X nespokojenost (nesouhlas) zjišťuje i další jemné rozdíly postojů. Základem je tzv. faktorová analýza (konstrukce bipolárních škál), kdy respondent zaznačuje svou odpověď na přiřazené hodnotící škále. Kvantifikací hodnocení jednotlivých odpovědí se získá tzv. sémantický profil.

### **Polaritní profil [2]**

Jedná se o zjednodušenou variantu sémantického diferenciálu. Respondent subjektivně hodnotí vnímání značky, produktu, firmy aj. na zpravidla pěti- nebo sedmibodové škále. Technika pracuje s bipolárními škálami, výsledek je zobrazen graficky jako tzv. polaritní profil.

### Model důležitost-spokojenost (D-S) [10]

Tato metoda využívá kvadrantovou mapu k označení oblastí vyžadujících zlepšení srovnáním úrovní spokojenosti a důležitosti u různých měřených vlastností. Klíčové jsou vlastnosti nacházející se ve druhém kvadrantu (viz obr. 3.2 Model důležitost-spokojenost). Pokud se v kvadrantu nachází těchto vlastností více, prioritní by pro firmu mělo být zaměření se na vlastnosti, jejichž úroveň spokojenosti je nízká a důležitost vysoká.



Obr. 3.2 Model důležitost-spokojenost  
Zdroj: [10; upraveno autorem]

## **4. Metodika shromažďování dat**

V rámci bakalářské práce byl proveden marketingový výzkum za účelem zjištění celkové spokojenosti zahraničních studentů se studiem na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava a navrnutí doporučení, jak spokojenost zvýšit a zajistit tak větší procento výměnných studentů studujících na fakultě.

Při měření spokojenosti zahraničních studentů se studiem na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava byl použit kvantitativní marketingový výzkum, technika osobního dotazování. Dotazník byl napsán v anglickém jazyce.

Výsledky dotazníkového šetření byly zaznamenány do datové matice a následně vyhodnoceny za použití programu Microsoft Excel 2007. Výsledky jsou popsány jak slovně, tak pomocí tabulek a grafů.

### **4.1 Přípravná etapa**

#### **4.1.1 Specifikace problému**

Prioritní oblastí Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava je mimo jiné i rozvoj zahraničních vztahů a prohlubování mezinárodní spolupráce. Některé cíle Dlouhodobého záměru se týkají mobility studentů (například „navýšení počtu zahraničních studentů a pracovníků na zahraniční studijní pobyty“). Vedení univerzity si je však v této oblasti vědomo svých slabých stránek (viz SWOT analýza). Jednou z nich je nízký podíl zahraničních studentů studujících na VŠB-TU Ostrava. Výzkumným problémem tedy bylo zjistit, jak jsou výměnní studenti s nabídkou Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava spokojeni a jak vnímají a hodnotí kvalitu studia na fakultě.

#### **4.1.2 Definování cíle**

Cílem této práce bylo zjistit celkovou spokojenost zahraničních studentů, kteří studovali nebo studují na fakultě, navrhnout způsoby, jakými by bylo možné ji zvýšit, a zlepšit tak podmínky pro studium těchto studentů na

EkF. V rámci výzkumu byly zjišťovány názory respondentů na předměty, jež absolvovali, na učitele, se kterými v průběhu svého pobytu přicházeli do styku, a na služby, jež škola nabízí. Výsledky této práce by mohly sloužit jako zpětná vazba pro Oddělení zahraničních styků a jako nástroj řízení nabídky EkF pro výměnné studenty, aby se docílilo zvýšení počtu zahraničních studentů studujících na EkF VŠB-TU Ostrava.

#### **4.1.3 Hypotézy**

Před zahájením samotného výzkumu byly formulovány následující hypotézy, jež byly podkladem pro vytvoření dotazníku. V kapitole „Vyhodnocení výsledků měření spokojenosti“ jsou jednotlivé hypotézy potvrzeny či vyvráceny.

- Hypotéza č. 1: Více zahraničních studentů studuje v navazujícím než v bakalářském studiu.
- Hypotéza č. 2: Více respondentů jako důvod výběru EkF VŠB-TU Ostrava uvedlo studijní než jiné důvody.
- Hypotéza č. 3: Většina zahraničních studentů je s vyučujícími na EkF spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2).
- Hypotéza č. 4: Většina respondentů je s předměty, které si zvolili, spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2).
- Hypotéza č. 5: Většina zahraničních studentů je se službami, jež EkF nabízí, spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2).

#### **4.1.4 Typy dat**

V bakalářské práci byly použity oba typy dat – primární i sekundární. Primární data byla získána z vlastního výzkumu prostřednictvím osobního dotazování.



Sekundární data byla čerpána z odborných publikací (teoretické poznatky o měření spokojenosti, více viz kap. 3 „Teoretická východiska měření spokojenosti“), z internetových zdrojů (teoretické poznatky o fakultě, jejich službách a zahraničních studentech, více viz kap. 2 „Charakteristika Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava“) a z diplomových a bakalářských prací studentů a absolventů EkF VŠB-TU Ostrava (předchozí výzkumy, informace o výměnných pobytech, více viz kap. 2 „Charakteristika Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava“). Kompletní výčet všech zdrojů je uveden v závěru práce.

## 4.2 Realizační fáze

### 4.2.1 Dotazník

Pro potřeby výzkumu byly vytvořeny dva dotazníky (viz příloha 1), jeden pro zimní a jeden pro letní semestr. Obě verze se lišily pouze v úvodní otázce („Have you completed this questionnaire before?“) a v sekci A „Subjects“ nabídnutým seznamem předmětů.

Dotazník sestával z úvodu a 5 oddílů (Subjects, Teachers, School Services, Comparision With a Home University a Personal Information) z důvodu lepší orientace respondenta v otázkách. Dotazník byl napsán v anglickém jazyce.

### 4.2.2 Výběrový soubor

Velikost základního souboru byla dána všemi přijíždějícími studenty na EkF v akademickém roce 2010/2011 (78). Při dotazování byla použita technika vhodné příležitosti – sběr probíhal na cvičeních, ve kterých bylo přítomno nejvíce zahraničních studentů. Všichni dotázaní byli ochotni ke spolupráci. V tab. 4.1 jsou zobrazeny počty studentů v akademickém roce 2010-2011, počet vyplněných dotazníků a procentuální vyjádření.

Tab. 4.1 Návratnost dotazníků

Akademický rok 2010/2011	Počet studentů	Počet vyplněných dotazníků	Procentuální vyjádření
<b>Celkem</b>	78	55	70,5%

### **4.2.3 Pilotáž**

Po dokončení finálních úprav proběhla pilotáž výzkumu – o vyplnění dotazníku bylo požádáno deset studentů, kteří studují na EkF (různé ročníky a různé obory). Při pilotáži se objevilo několik problémů týkajících se převážně nepochopení určitých otázek z důvodu složité a odborné angličtiny. U otázky č. 2 z úvodu dotazníku respondenti nevěděli, jaký je rozdíl mezi možnostmi 2.5 a 2.6 („Travelling Opportunities“ a „Czech Republic“), proto byly k možnostem do závorky přidány vysvětlivky. U otázky č. 1 ze sekce E „Personal Information“ respondenti nevěděli, jaká je náročnost jednotlivých úrovní angličtiny, proto byly k možnostem do závorky taktéž přidány vysvětlivky.

### **4.2.4 Sběr dat**

Sběr dat probíhal ve dvou fázích, jednou se studenty ze zimního semestru, podruhé z letního. Pro každou část byl sestaven stejný dotazník s drobnými změnami (viz odst. 4.2.1 Dotazník).

Dotazování probíhalo na Ekonomické fakultě Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava v zimním semestru v prosinci 2010 a v letním semestru v březnu 2011.

Dotazování prováděl autor bakalářské práce Václav Kučejka a také vyučující, kterým byly dotazníky před výukou předány, a ti je rozdali výměnným studentům. Všem vyučujícím, kteří mi s výzkumem pomáhali, bych chtěl touto cestou poděkovat za projevenou ochotu a spolupráci.

#### 4.2.5 Časový harmonogram

Následující tabulka zachycuje jednotlivé etapy výzkumu:

Tab. 4.2 Časový harmonogram výzkumu

Činnost	Časové období					
	Listopad 2010	Prosinec 2010	Leden 2011	Únor 2011	Březen 2011	Duben 2011
Specifikace problému, definování cíle						
Tvorba dotazníků, pilotáž						
Sběr dat						
Zpracování dat, vyhodnocení údajů						
Návrhy a doporučení						

## 5. Vyhodnocení výsledků měření spokojenosti

Úkolem této kapitoly je zjistit, jak jsou zahraniční studenti spokojeni s výukou na VŠB-TU Ostrava a to jednak pro potřeby Oddělení zahraničních styků a jednak jako nástroj řízení nabídky EkF pro výměnné studenty. Cílem je kromě měření spokojenosti také její zvyšování a docílení tak zvýšení počtu zahraničních studentů studujících na EkF VŠB-TU Ostrava.

### 5.1 Struktura respondentů

V akademickém roce 2010/2011 studovalo na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava celkově 78 zahraničních studentů. Dotazník vyplnilo 71% z nich (55 respondentů), a to 39 v zimním semestru a 16 v letním.

Nejvíce studentů tradičně pocházelo z Portugalska (16) a Španělska (14). V tab. 5.1 je přehled všech zemí, ze kterých výměnní studenti přijeli a také kolik z nich se dotazníkového šetření zúčastnilo.

Tab. 5.1 Země původu zahraničních studentů

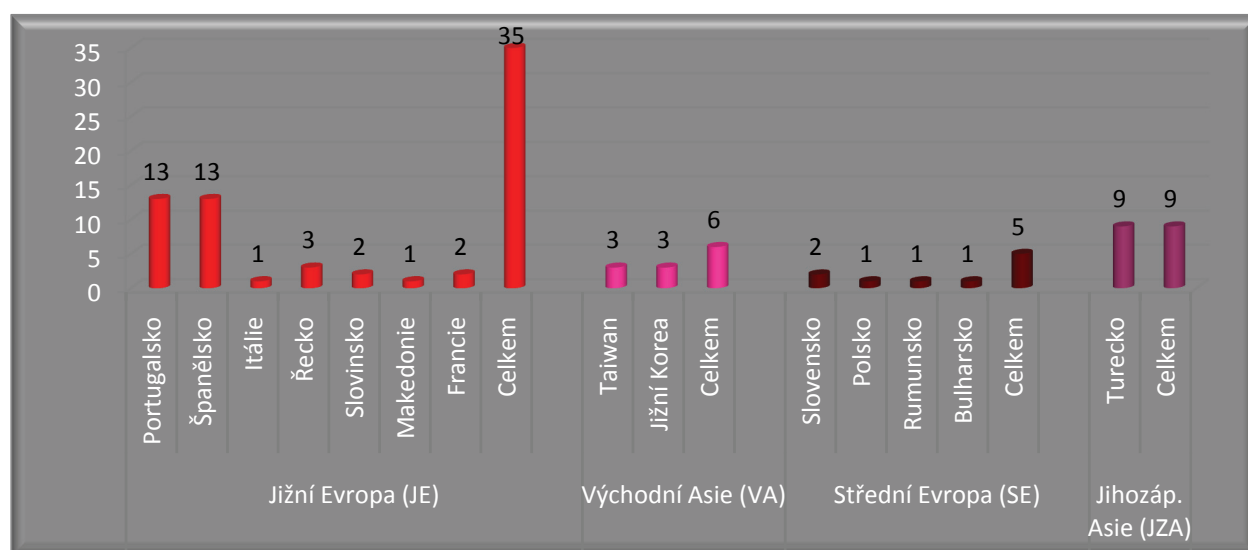
Země	Počet studentů	%	Počet respondentů	%
Portugalsko	16	21%	13	24%
Španělsko	14	18%	13	24%
Francie	2	3%	2	4%
Turecko	12	15%	9	16%
Taiwan	7	9%	3	5%
Jižní Korea	3	4%	3	5%
Slovinsko	5	6%	2	4%
Slovensko	3	4%	2	4%
Rumunsko	1	1%	1	2%
Itálie	1	1%	1	2%
Řecko	4	5%	3	5%
Polsko	3	4%	1	2%
Makedonie	1	1%	1	2%
Bulharsko	1	1%	1	2%
Čína	2	3%	0	0%
Rusko	1	1%	0	0%
Černá Hora	1	1%	0	0%
Nizozemsko	1	1%	0	0%
Celkem	78	100%	55	100%

#### 5.1.1 Rozdělení zemí respondentů dle makroregionální teorie

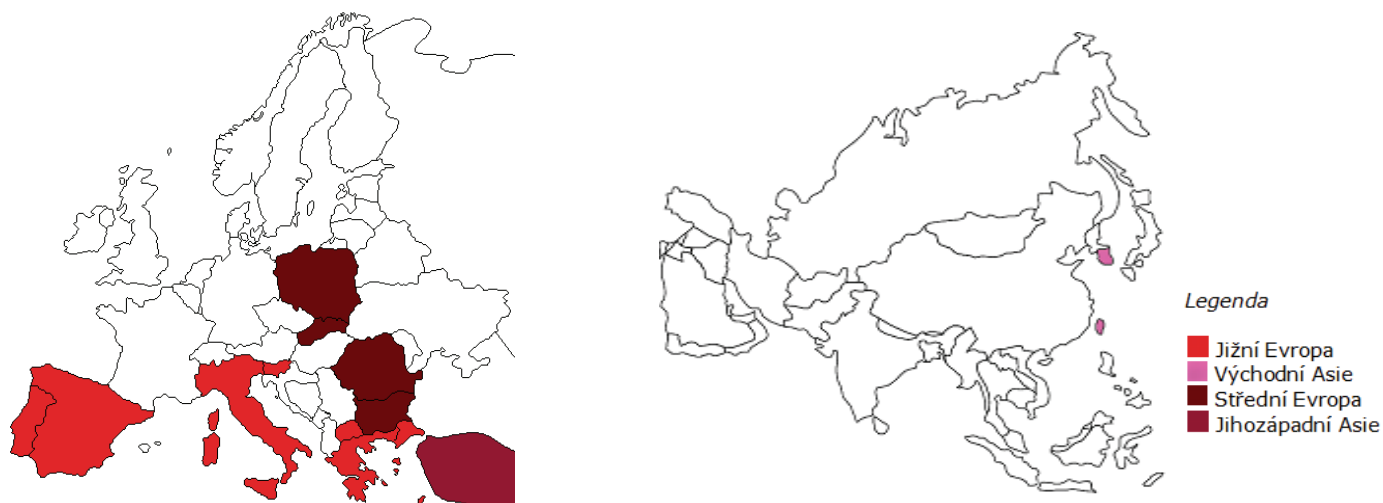
Pro potřeby výzkumu byli respondenti rozčleněni do jednotlivých makroregionů, dle definice EU se jedná o území zahrnující několik různých států či regionů, které mají jeden nebo více společných znaků, čelí podobným výzvám a sdílí společné rysy.

Dokument územního rozvoje a soudržnosti, který se zabývá společnými sociálními, ekonomickými, environmentálními a kulturními problémy a vizemi, se nazývá Makroregionální strategie. Jejím úkolem je zajistit vzájemnou spolupráci jednotlivých zemí makroregionů s cílem odpovědět na výzvy, kterým makroregion čelí. [33]

Graf 5.1 znázorňuje rozdělení všech respondentů do vybraných makroregionů. V obr. 5.1 jsou státy jednotlivých makroregionů barevně odlišeny.



Graf 5.1 Rozdělení zemí respondentů do jednotlivých makroregionů<sup>8</sup>



Obr. 5.1 Znázornění vybraných zemí makroregionů Evropy a Asie

Zdroj: Vlastní zpracování

<sup>8</sup> Pozn. Francie byla z důvodu nízkého počtu studentů (2) přiřazena do makroregionu Jižní Evropy namísto západoevropského makroregionu.

### 5.1.2 Identifikační údaje o respondentech

Z celkového počtu 55 respondentů byli muži zastoupeni ze 42% (23 respondentů) a ženy z 58% (32 respondentů). Ženám bylo nejčastěji 21 let (13) a mužům 22 let (12). Tento věk byl také zastoupen nejčastěji. Průměrný věk všech respondentů činil 21,6 let.

S tím úzce souvisí i ročník studia, neboť nejčastěji respondenti uváděli, že studují ve 3. ročníku bakalářského studia (39 respondentů). Druhý ročník bakalářského studia studovalo 8 studentů, v obou ročnících magisterského studia potom studovali shodně 4 respondenti. Tím byla vyvrácena jedna z pracovních hypotéz („Více zahraničních studentů studuje v navazujícím než v bakalářském studiu.“).

Tab. 5.1 Pohlaví a věk respondentů

Věk	Muži		Ženy	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
20 let	2	9%	5	16%
21 let	7	30%	13	41%
22 let	12	52%	9	28%
23 let	1	4%	3	9%
24 let	1	4%	2	6%
Celkem	23	100%	32	100%

V tab. 5.2 lze vidět, že nejčastějším oborem zahraničních studentů na domácích fakultách byl Obchod (16), druhým nejčastějším oborem byla Ekonomie (15).

Respondenti využívali hlavně program Erasmus (84%), jeden student studoval pod programem Ceepus (2%). Mimoevropští studenti přijížděli na fakultu na základě bilaterálních dohod mezi EkF a zahraniční univerzitou (11%). Pouze dva studenti nevyužili žádný grant a studovali na EkF na vlastní náklady (4%).

Tab. 5.3 Využití výměnných programů

Výměnný program	Absolutní četnost	Relativní četnost
Erasmus	46	84%
Ceepus	1	2%
Bilaterální dohody	6	11%
Freemover	2	4%

Tab. 5.2 Obor studia respondentů

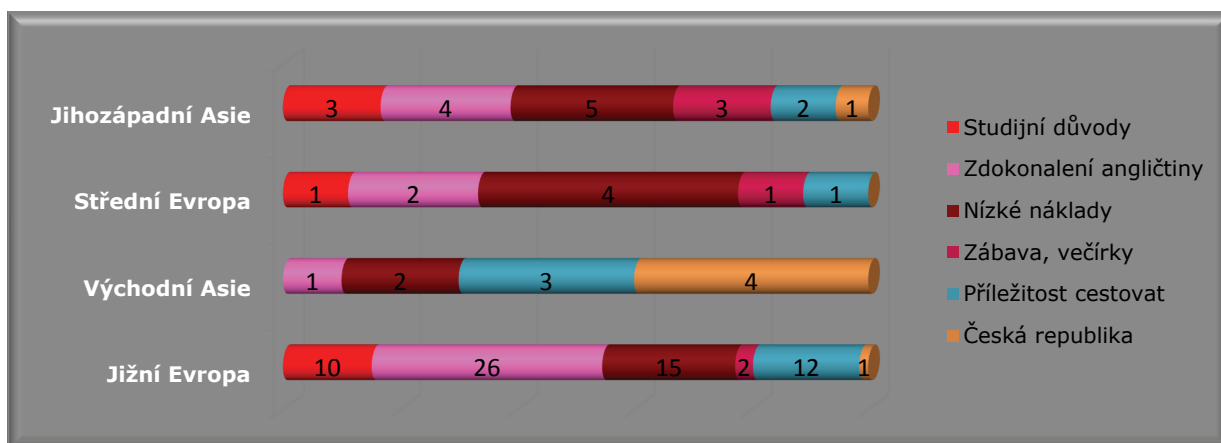
Obor studia	Absolutní četnost	Relativní četnost
Marketing	8	15%
EU Studia	0	0%
Management	3	5%
Finances	3	5%
Obchod	16	29%
Ekonomie	15	27%
Reklama	3	5%
Jiné	7	13%

## 5.2 Důvody výběru EkF VŠB-TU Ostrava

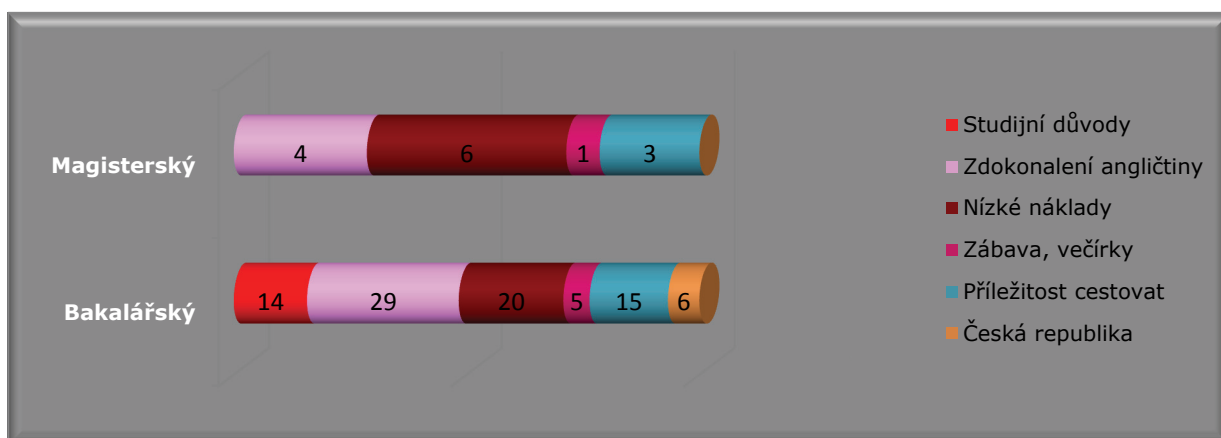
Nejčastějším důvodem pro výběr EkF bylo zdokonalení angličtiny (60%), na druhém místě nízké náklady na studijní pobyt v ČR (47%).

V rámci makroregionů byla angličtina tím nejhlavnějším důvodem zejména pro studenty z jižní Evropy (74%). Studenti z východní Asie se pro fakultu rozhodli jednak kvůli zájmu o Českou republiku (67%) a jednak pro možnost cestovat (50%). Respondenti, již pocházeli ze středoevropského makroregionu, se pro EkF rozhodli hlavně kvůli nízkým nákladům na studijní pobyt (80%). Tento důvod také nejčastěji uváděli studenti z Turecka (jihozápadní Asie).

Při rozdělení studentů podle ročníků nabídl výzkum zajímavé výsledky. Zatímco studenti bakalářských ročníků se pro fakultu kromě zdokonalení angličtiny (62%) a nízkých nákladů na studijní pobyt (43%) rozhodli i kvůli studijním důvodům (30%), ani jeden respondent magisterského studia jako důvod výběru neuvedl studium. Modem byly nízké náklady (6), druhou nejčastější hodnotou zdokonalení angličtiny (4). Veškeré důvody jsou zachyceny v grafech 5.2 a 5.3.



Graf 5.2 Důvody respondentů ze zemí jednotlivých makroregionů pro výběr EkF



Graf 5.3 Důvody respondentů jednotlivých typů studia pro výběr EkF

Jedna z pracovních hypotéz zněla „Více respondentů jako důvod výběru VŠB-TUO EkF uvedlo studijní než jiné důvody.“ Hypotézu bylo nutno zamítnout, neboť modelem byla možnost zdokonalení angličtiny (33).

### 5.3 Spokojenost s nabídkou předmětů

#### 5.3.1 Hodnocení jednotlivých aspektů předmětů

V rámci hodnocení předmětů studenti posuzovali jednotlivé aspekty předmětů, a to:

- obtížnost a náročnost
- možnost diskuze v hodinách
- užitečnost
- množství informací o zkouškách a úspěšném zakončení předmětu
- poskytnutí materiálů a srozumitelnost probírané látky.



V tab. 5.4 je patrné, že celkově byli studenti nejvíce spokojeni s poskytnutými materiály (průměrné hodnocení 2,2), především se jednalo o respondenty v magisterských ročnících (2) a ze zemí střední Evropy (1,2). Všechny ostatní aspekty byly hodnoceny nadprůměrně, nejméně spokojeni byli studenti potom s obtížností předmětů (3.1) a jejich užitečností (2,7).

V souvislosti s rozdělením studentů podle jednotlivých makroregionů byli s předměty nejméně spokojeni studenti z východní Asie (2,8) a nejvíce studenti ze střední Evropy a Turecka (shodně 2,1).

Spokojenosti s předměty se týkala i jedna z pracovních hypotéz, která zněla: „Většina respondentů je s předměty, které si zvolili, spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2).“ I tuto hypotézu bylo nutno zamítnout, neboť modus známek udělených jednotlivým aspektům všech předmětů byl 3.

Tab. 5.4 Hodnocené předmětů

Hodnocení předmětů, akademický rok 2010/2011	Průměr						
	Jižní Evropa	Východní Asie	Střední Evropa	Jihozáp. Asie	Bakalářský ročník	Magisterský ročník	CELKEM
Obtížnost	3,2	3	3	2,8	3	3,3	3,1
Náročnost (vysoké požadavky na ukončení předmětu)	2,6	3	2,4	2,2	2,5	2,6	2,6
Možnost diskuze	2,6	2,8	3	2,2	2,5	3	2,6
Užitečnost	2,9	2,8	2,2	2,2	2,7	2,8	2,7
Informace o předmětu (zápočty, zkoušky)	2,7	2,7	1,6	1,9	2,5	2	2,4
Poskytnuté materiály	2,3	2,7	1,2	1,7	2,2	2	2,2
Aktuálnost probírané látky	2,3	2,7	1,4	1,8	2,1	2,5	2,2

Pozn.: 1 – nejvíce, 5 – nejméně

### 5.3.2 Oblíbenost vybraných předmětů

V této sekci ještě mohli respondenti uvést tři konkrétní předměty, které zvolili jako své oblíbené a také zmínit tři konkrétní předměty, se kterými byli spokojeni nejméně. Kompletní seznam všech předmětů je uveden

v příloze. Graf 5.4 zobrazuje pouze ty předměty, které jako oblíbené (neoblíbené) uvedli aspoň čtyři studenti.

Nejvíce oblíbené byly předměty Product Management (uvedlo 15 studentů), European Union (11), Business Marketing (8) a Marketing Communication (5 studentů).

Nejhůře dopadly předměty Econometrics (7), Project Management (4), Management of Small and Medium-Sized Enterprise (4). V grafu jsou zmíněny i ty předměty, které někteří respondenti uvedli mezi své oblíbené, naopak jiní s nimi byli nespokojeni.



Graf 5.4 Oblíbenost vybraných předmětů

Respondenti měli možnost slovně komentovat svá rozhodnutí. U kladně hodnocených předmětů studenti ocenili jednak kvalitu a přístup vyučujících (uvedlo 9 studentů) a jednak možnost komunikace a zapojení se v hodinách (7). Respondenti z Turecka uváděli jako svůj nejoblíbenější předmět European Union, neboť je pro ně tato problematika z hlediska potenciálního vstupu své země do Evropské unie velmi atraktivní.

U nejméně oblíbených předmětů studenti jako důvod své nespokojenosti uváděli náročnost probírané látky (15) a nevhodný přístup vyučujícího a nízkou úroveň angličtiny (11). Také negativně hodnotili koncept hodin založený pouze na prezentacích v programu Power Point a na tzv. e-learningu<sup>9</sup> (6).

#### *5.4 Spokojenost s vyučujícími*

V rámci další části dotazníku studenti posuzovali jednotlivé vlastnosti a charakteristiky vyučujících, se kterými v průběhu svého pobytu přicházeli do styku, a to:

- nápomocnost a ochotu vyučujících
- schopnost dobře vysvětlit probírané učivo
- komunikaci
- úroveň angličtiny vyučujících a s tím související vlastní zlepšení v jazyce. (viz tab. 5.3).

Celkově si zahraniční studenti nejvíce cenili nápomocnosti a ochoty vyučujících (1,9). Nejhůře však dopadlo hodnocení jejich úrovně angličtiny. Bez ohledu na zemi původu studentů či ročník studia, úroveň angličtiny vyučujících byla hodnocena nejhůře (průměr 3).

V rámci makroregionů byli s vyučujícími nejvíce spokojeni studenti jihozápadní Asie (průměr 1,8). Tito studenti byli nejvíce spokojeni s nápomocností a ochotou vyučujících (1,3) a s vzájemnou komunikací (1,2).

S přihlédnutím k ročníku studia byli se všemi jednotlivými aspekty vždy spokojenější studenti magisterského studia. V průměru vyučující hodnotili známkou 2, kdežto bakaláři 2,3.

---

<sup>9</sup> Vzdělávací proces, který k tvorbě kurzů, předávání informací a řízení studia využívá informační technologie (zpravidla Internet).

Další z pracovních hypotéz zněla: „Většina zahraničních studentů je s vyučujícími na EkF spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2).“ Jelikož modem byla známka 2 (udělilo 23 studentů) a známku 1 nebo 2 udělilo celkem 80% všech respondentů, hypotéza může být přijata.

Tab. 5.5 Hodnocené vyučujících

Hodnocení vyučujících, akademický rok 2010/2011	Průměr						
	Jižní Evropa	Východní Asie	Střední Evropa	Jihozáp. Asie	Bakalářský ročník	Magisterský ročník	CELKEM
Nápomocnost, ochota	2	2,3	2	1,3	2	1,6	1,8
Vysvětlení probírané látky	2,7	2,5	2	2	2,5	2,3	2,5
Komunikace s vyučujícím	2,1	2,3	1,4	1,2	2	1,8	1,9
Úroveň angličtiny, zlepšení angličtiny studentů	3,1	2,5	3	2,7	3	2,9	3
Celkové hodnocení vyučujících	2,3	2,5	2,2	1,9	2,3	2	2,2

Pozn.: 1 – nejvíce (very much), 5 – nejméně (very little)

## 5.5 Spokojenost se službami

V další části dotazníku odpovídali respondenti na otázky týkající se jednotlivých aspektů školních služeb. Jednalo se o:

- knihovnu a množství cizojazyčných učebnic
- přístup k počítačům a Internetu
- kopírování a tisk
- tzv. „Buddy system“
- možnost studia cizích jazyků.

V tab. 5.6 lze vidět, že celkově byli studenti nejvíce spokojeni se službami kopycentra (průměrné hodnocení 1,9) a s počítačovou a internetovou vybaveností (2). V rámci této kategorie dopadla nejhůře nabídka studia cizích jazyků (3,1).

Nejméně spokojeni se školními službami byli studenti z jižní Evropy (2,4), nejvíce potom respondenti z jihozápadní Asie (2,06).

Mezi studenty bakalářského a magisterského studia tentokrát nebyly výrazné rozdíly (průměrná hodnocení 2,34 a 2,32).

Studenti rovněž některé služby hodnotili slovně, nejčastější připomínky byly zaznamenány k výuce českého jazyka (přístup vyučujících v tomto předmětu jako nevyhovující označili 4 studenti) a k „Buddy systemu“ (komunikaci a spolupráci s tutorem negativně hodnotilo 7 studentů). V rámci hodnocení služeb také někteří studenti uvedli chybějící informační a navigační cedule psané v angličtině (názvy učeben, kateder, sortimentu v bufetu aj.).

Poslední pracovní hypotéza tohoto výzkumu se týkala školních služeb (*Většina zahraničních studentů je se službami, jež EkF nabízí, spokojena nebo velmi spokojena (známka 1 nebo 2)*). Hypotéza byla zamítnuta, modus představuje známka 3.

Tab. 5.6 Hodnocení služeb

Hodnocení služeb, akademický rok 2010/2011	Průměr						
	Jižní Evropa	Východní Asie	Střední Evropa	Jihozáp. Asie	Bakalářský ročník	Magisterský ročník	CELKEM
Knihovna, množství cizojazyčných publikací	2,6	3,3	2	2,9	2,6	3,3	2,7
Množství PC, přístup na Internet	2,1	2	1,8	1,8	2,1	1,5	2
Kopírování, tisk	1,9	2,2	2,2	1,8	2	1,9	1,9
Tutor ('Buddy system')	2,3	1,7	2,2	1,4	2,2	1,5	2,3
Možnost studia cizích jazyků	3,1	2,7	2,4	2,4	2,8	3,4	3,1

Pozn.: 1 – nejvíce, 5 – nejméně

## 5.6 Porovnání domácích a hostujících fakult

V této části dotazníku vyjadřovali respondenti na sedmibodové škále míru souhlasu s daným tvrzením. Výroky se týkaly oddělení zahraničních styků, kvality výuky, spokojenosti se studiem a doporučení fakulty spolužákům.

V tab. 5.7 lze vidět, že s Oddělením zahraničních styků na EkF byli respondenti celkově spokojenější než s domácími International Offices (průměr 2,5 a 3,3). Kvalita výuky na EkF byla hodnocena hůře (průměr 2,8 oproti 2,2 na domácích univerzitách). Respondenti byli spokojeni se studiem na EkF stejně jako na svých domácích univerzitách (oběma tvrzeními byla v průměru udělena známka 2,2). Z vyhodnocení posledního

tvrzení vyplynulo, že studium na VŠB-TU Ostrava by svým spolužákům doporučilo 49 zahraničních studentů.

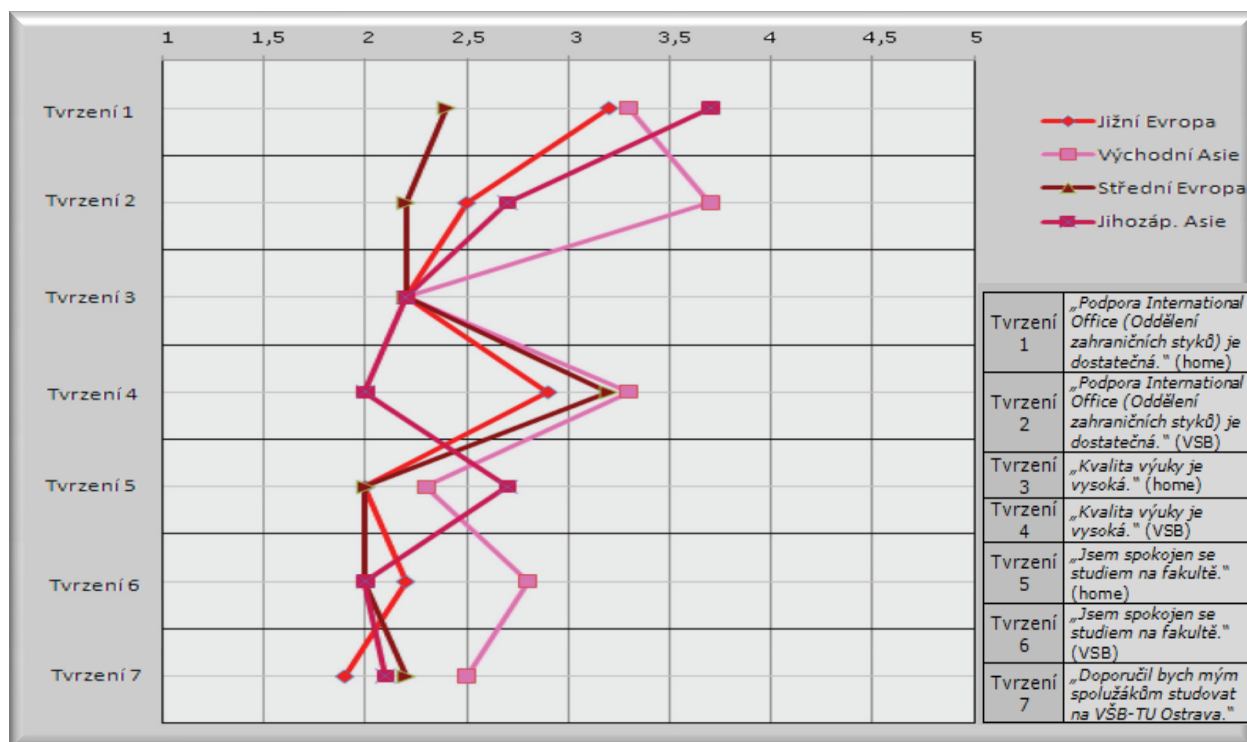
Tab. 5.7 Míra souhlasu s daným tvrzením

Souhlas/nesouhlas s daným tvrzením	Semestr		
	Zimní i letní		
	Průměr	Modus	Medián
„Podpora International Office (Oddělení zahraničních styků) je dostatečná.“ (domácí fakulta)	3,3	3	3
„Podpora International Office (Oddělení zahraničních styků) je dostatečná.“ (VSB)	2,6	3	2
„Kvalita výuky je vysoká.“ (domácí fakulta)	2,2	2	2
„Kvalita výuky je vysoká.“ (VSB)	2,8	3	3
„Jsem spokojen se studiem na fakultě.“ (domácí fakulta)	2,2	2	2
„Jsem spokojen se studiem na fakultě.“ (VSB)	2,2	2	2
„Doporučil bych mým spolužákům studovat na VŠB-TU Ostrava.“	2,1	2	2

Pozn.: 1 – absolutně souhlasím, 4 – nevím, 7 – absolutně nesouhlasím

V grafu 5.5 je míra souhlasu s jednotlivými tvrzeními zobrazena jako polaritní profil. Co se rozdělení respondentů na jednotlivé makroregiony týče, největší rozdíly byly u:

- **tvrzení 1** – s Oddělením zahraničních styků na domácí univerzitě byli nejvíce spokojeni studenti střední Evropy (průměrná známka 2,4), naopak nejméně respondenti z makroregionu Jihozápadní Asie (3,7)
- **tvrzení 2** – respondenti východní Asie byli s Oddělením zahraničních styků na EkF spokojeni nejméně (3,7)
- **tvrzení 4** – kvalitu výuky na EkF nejlépe hodnotili studenti jihozápadní Asie (2), nejhorší známku v průměru udělili respondenti z makroregionu Východní Asie
- **tvrzení 6** – stejní studenti byli se studiem na EkF spokojeni nejméně (2,8)
- **tvrzení 7** – a také by studium na EkF doporučili ze všech nejméně (2,5).

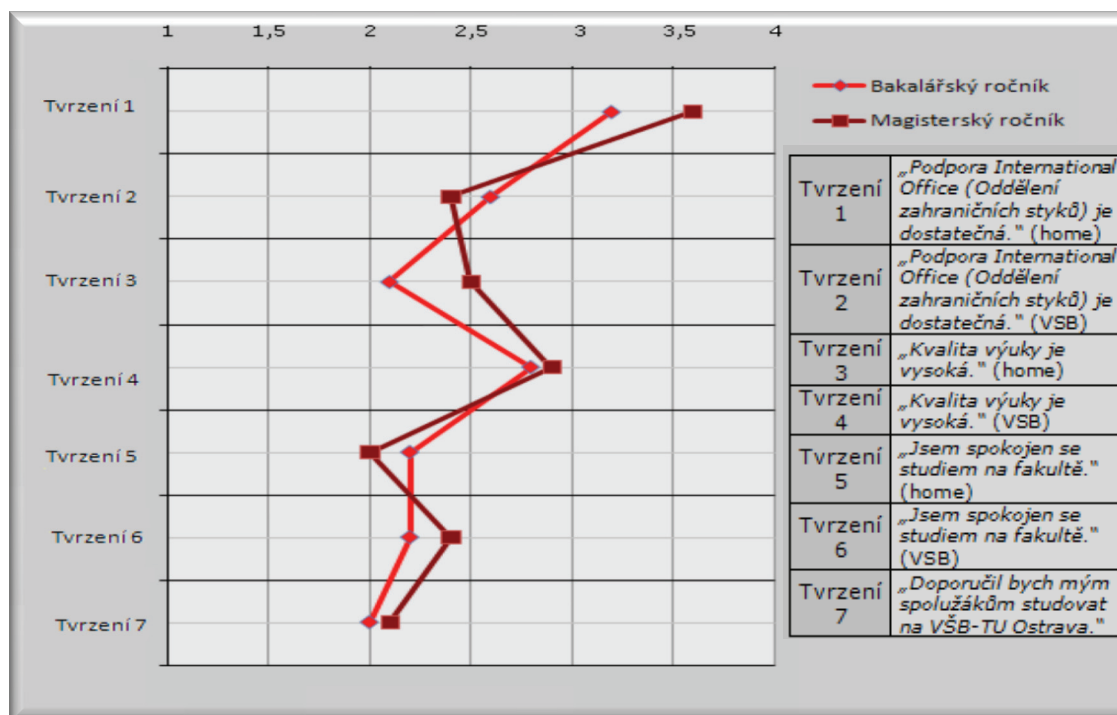


Graf 5.5 Polaritní profil – míra souhlasu respondentů ze zemí jednotlivých makroregionů s daným tvrzením

V grafu 5.6 je míra souhlasu s jednotlivými tvrzeními zobrazena jako polaritní profil. Co se rozdělení respondentů dle jednotlivých typů studia týče, největší rozdíly byly u:

- **tvrzení 1** - podporu Oddělení zahraničních styků na domácích univerzitách hodnotili studenti bakalářského studia jako více dostatečnou než studenti magisterského studia (průměr 3,2 a 3,6)
- **tvrzení 3** - bakalářské ročníky také v průměru hodnotili kvalitu výuky na domácí univerzitě lépe (2,1) než magisterské ročníky (2,5).

U ostatních výroků žádné větší rozdíly nebyly.



Graf 5.6 Polaritní profil - míra souhlasu respondentů z jednotlivých typů studia s daným tvrzením

## 5.7 Závěr analýzy

Po vyhodnocení všech otázek lze konstatovat, že většinou byli zahraniční studenti se všemi aspekty studia na EkF VŠB-TU Ostrava spokojeni, avšak v některých případech je zde pořád prostor pro zlepšení. Jedná se zejména o následující faktory:

- důvody výběru fakulty - studenti si EkF vybírají hlavně kvůli zdokonalení angličtiny a nízkým nákladům spojených se studiem na EkF, nikoliv kvůli studijním důvodům
- angličtina a studium cizích jazyků - jednak nízká úroveň angličtiny vyučujících a jednak omezené možnosti studia cizích jazyků
- hodnocení předmětů - respondenti v průměru shledávají předměty vyučované na EkF spíše obtížnější, mezi ostatními hodnocenými aspekty byli studenti nejméně spokojeni s užitečností předmětů. Také mají výhrady ke způsobu výuky a konceptu jednotlivých hodin.



## **6. Návrh na zvýšení spokojenosti zahraničních studentů**

Na základě zjištěných výsledků z analýzy dat se tato kapitola zabývá návrhy a doporučeními na zvýšení spokojenosti zahraničních studentů se studiem na fakultě.

### *6.1 Angličtina*

Na začátku dotazníkového šetření uváděli respondenti příčiny výběru EkF VŠB-TU Ostrava. Nejčastěji zvoleným důvodem výběru fakulty bylo zdokonalení angličtiny (60%).

Z výzkumu vyplynulo, že zahraniční studenti jsou s úrovní angličtiny na fakultě spokojeni nejméně (zejména studenti z jižní a střední Evropy). Jako hlavní důvod uváděli neuspokojivou úroveň angličtiny vyučujících. Podle výzkumu také nedochází k výraznému zlepšení angličtiny studentů (64%). Naopak v Zelené knize Evropské komise se uvádí, že mezi největší dovednosti, kterých lze díky mobilitě nabýt, patří jazykové dovednosti. Znalost cizích jazyků rozšiřuje profesní možnosti jedince, zlepšuje kvalifikaci evropské pracovní síly a představuje základní prvek skutečné evropské identity. [11]

Jsem si vědom toho, že výuka v anglickém jazyce je pro vyučující náročnější a vyžaduje větší přípravy, přesto se domnívám, že zde je určitý prostor pro zlepšení. V následujících odstavcích uvedu možná doporučení a kroky, kterými by se mohlo zlepšení docílit.

- Nejnákladnější variantou by bylo zapojení rodilých mluvčích, kteří by výměnné studenty v jednotlivých předmětech vyučovali. Doporučuji oslovit zahraniční partnerské univerzity s podobným zaměřením jako EkF a hledat

možné budoucí zájemce, buď na dlouhodobou spolupráci<sup>10</sup>, nebo na zkrácenou dobu (např. krátkodobé stáže). Příkladem těchto stáží je tzv. International Week, pořádaný na EkF jednou ročně. Během jednoho týdne zde přednášejí na nejrůznější témata zahraniční pedagogové z Belgie, Francie, Kanady, Turecka aj. Pro zahraniční studenty je to zajímavé zpestření jejich studijního pobytu, a proto bych doporučil informovat je o této události a pozvat na jednotlivé přednášky, popř. zajistit, aby zahraniční vyučující přednášeli také v hodinách přímo určených pro zahraniční studenty. V roce 2010 přijelo na EkF 17 zahraničních pedagogů.

- Mnoho studií dokazuje, že díky mobilitě pracovníků a studentů dochází k výraznému zlepšení jazykových znalostí a zároveň schopnosti vytvoření kvalitnějších kurzů v angličtině. Proto bych v této souvislosti průběžně nabízel vyučujícím využívat možnosti zahraničních stáží. V roce 2010 do zahraničí vyjelo z EkF celkem 40 pedagogů.

- Směrnice děkanky Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava pro pedagogy EkF vyučující v cizím jazyce zahraniční a české studenty uvádí, že plná forma výuky probíhá v případě, že je vyučováno nejméně 15 zahraničních studentů, v opačném případě probíhá výuka formou konzultací. [34] Z výzkumu vyplynulo, že respondenti nejsou spokojeni s elektronickou formou výuky (tzv. e-learning), ani s výukou formou konzultací. Právě díky vzájemné interakci a osobnímu styku mezi studentem a zahraniční univerzitou dochází k plnému využívání všech výhod, které díky zahraniční mobilitě může student získat. Z tohoto důvodu bych vedení fakulty navrhl snížení nastaveného limitu a zavedení plné formy výuky v případě, že předmět má zapsáno alespoň 10 zahraničních studentů.

- Pro zdokonalení úrovně angličtiny domácích vyučujících bych pedagogům nabídl další vzdělávací jazykové kurzy. Využít mohou celou řadu kurzů

---

<sup>10</sup> Příkladem využití stáží může být slovinská University of Ljubljana, kde je zahraničním studentům nabízena výuka zajištěná lektorem z Belgie či finská University of Applied Sciences, kde vyučuje lektor z USA.

jazykových škol, které se specializují na kurzy pro učitele. Evropská unie i MŠMT v některých případech nabízejí granty, které mohou pokrýt velkou část výdajů (např. grant určený na mobilitu učitelů od Národní agentury pro Evropské vzdělávací programy<sup>11</sup>).

- Využít by se také dalo bezplatného produktu British Council (projekt je organizován ve spolupráci British Council a BBC), který je určen pro pedagogy ke zdokonalení jejich metodických dovedností a moderních postupů. Produkt je určen především učitelům angličtiny<sup>12</sup>.

## 6.2 *Spokojenost s nabídkou cizích jazyků*

Z výzkumu vyplynulo, že studenti nejsou spokojeni s možností studia cizích jazyků. Co se týče českého jazyka, studenti poukazovali na neadekvátní koncept hodin kurzu. Jak již bylo zmíněno výše, právě zdokonalení se v cizím jazyce je jeden z hlavních přínosů zahraniční mobility.

V rámci rozšíření nabídky studia cizích jazyků pro zahraniční studenty navrhuji propojení kurzů cizích jazyků pro domácí studenty s kurzy pro studenty zahraniční, přičemž výuka cizího jazyka by probíhala v angličtině. Tímto krokem by se jednak mohla zvednout prestiž jazykových kurzů na VŠB-TU Ostrava a jednak by došlo i ke zdokonalení angličtiny coby stěžejního jazyka programu Erasmus.

Na základě výsledků výzkumu navrhuji navýšení počtu hodin výuky českého jazyka a alespoň ze začátku věnování více pozornosti a času samotným základům jazyka. Zejména východoasijské studenti shledali velmi obtížné učit se základní věty a fráze bez předchozí znalosti české abecedy.

## 6.3 *Spokojenost s předměty*

Podle výzkumu byli studenti s předměty vyučované na EkF spíše spokojeni (průměrné hodnocení 2,5). Nejlépe hodnotili poskytnuté informace

---

<sup>11</sup> Více na [http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project\\_folder\\_id=130&](http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project_folder_id=130&)

<sup>12</sup> Více na <http://www.msmt.cz/vzdelavani/ucitelum-anglictiny>

o předmětu, aktuálnost probírané látky a také poskytnuté materiály. Výzkum však ukázal, že zahraniční studenti jsou nejméně spokojeni s nastavenou obtížností předmětů, zejména studenti z jižní Evropy a studenti magisterských ročníků. Jak již bylo zmíněno v kap. 2.5 Zahraniční styky Ekonomické fakulty, jedním z cílů podpory oboustranné mobility studentů a pracovníků VŠB-TU Ostrava bylo mimo jiné i uzavření tří nových smluv v rámci programu Erasmus právě s jihoevropskými univerzitami (Itálie, Řecko a Slovinsko).

Řešením by mohlo být zavedení dodatečných konzultací (pro případné zájemce) a průběžné hodnocení studentů formou dílčích zápočtových testů.

Vedle obtížnosti byla druhým nejhůře hodnoceným aspektem užitečnost probírané látky. Respondenti hodnotili užitečnost předmětů pouze jako průměrnou.

Navrhuji tedy, aby vyučující poskytovali svým studentům dostatečné informace o každém předmětu, o jeho náplni a osnově, pro studenty pak bude lehčí zvolit si ty předměty, které nejlépe odpovídají jejím zájmům. Vedení fakulty by ve spolupráci s Oddělením zahraničních styků a vyučujícími mohlo vyrobit informační letáky či brožury o všech předmětech, které jsou v daném akademickém roce, popř. semestru vyučovány. Tyto materiály by obsahovaly následující informace:

- název předmětu
- komu je předmět určen
- obsahová náplň předmětu
- cíle předmětu
- schopnosti a vědomosti získané absolvováním předmětu
- informace o předmětu (podmínky splnění, doporučená literatura aj.)

Brožuru by zahraniční studenti dostali na začátku studia, bylo by také možné stáhnout si ji v elektronické podobě z webu fakulty.

## 6.4 *Spokojenost s vyučujícími*

S vyučujícími byli respondenti v průměru spokojeni, výhrady měli pouze k úrovni angličtiny učitelů a také k vysvětlování probírané látky.

Co se pochopení vysvětlované látky týče, problém spočívá ve vzájemné komunikaci. Navrhuji tedy, aby byly relevantní výsledky výzkumu formou tipů a doporučení vyučujícím k dispozici (např. v podobě elektronické příručky). Mohli by se tak některými poznatky z výzkumu nechat inspirovat.

- na úvod studentům sdělit jasné podmínky na úspěšné zakončení předmětu, včetně časového harmonogramu jednotlivých zápočtů a zkoušek,
- výuka by měla probíhat více formou diskuze
- aktivní komunikace se studenty během hodiny
- k lepšímu pochopení probírané látky využívat názorné ukázky a příklady z praxe
- pozitivní motivace studentů.

## 6.5 *Spokojenost se službami*

V rámci výzkumu respondenti hodnotili kvalitu a kvantitu nabízených služeb. Nejméně spokojeni byli s „Buddy systemem“ a také s knihovnou.

U služby „Buddy system“ studenti nejčastěji uváděli špatnou komunikaci se svým tutorem. Problém podle mne spočívá v dobrovolnickém charakteru práce (bez finančních odměn). Pokud by tutoři za svou práci dostávali zapláceno (např. formou stipendií), byli by více motivováni a zavázáni ke své činnosti a celá služba včetně vzájemné komunikace by se zkvalitnila. Proto pro zlepšení této služby navrhuji spolupráci fakulty s organizací New Buddy (viz kap. 2.3 New Buddy).

S knihovnou a knihovními službami byli nejméně spokojeni studenti v magisterských ročnících a studenti východní Asie. Problém spočíval hlavně v malém množství cizojazyčných učebnic, kterými knihovna na

fakultě disponuje. V souvislosti s předchozími návrhy bych doporučil postupné navyšování počtu cizojazyčných učebnic, především anglických. Vedení knihovny bych také požádal o navýšení časového limitu na půjčování knih (z původních dvou týdnů na měsíc), neboť se domnívám, že při studiu v cizím jazyce je potřeba delší doby na přečtení učebnice.

Na základě podnětů zahraničních studentů navrhuji vedení fakulty pro lepší orientaci zavést na fakultě alespoň dvojjazyčná označení názvů učeben, kateder, informačních nástěnek. Vedoucí školního bufetu bych požádal o dvojjazyčná označení sortimentu nabízeného v bufetu.

## 7. Závěr

Cílem této práce bylo prostřednictvím marketingového výzkumu zjistit celkovou spokojenost zahraničních studentů se studiem na fakultě. Na základě těchto poznatků byla navržena možná řešení a doporučení, kterými tuto spokojenost zvýšit a zajistit tak, aby se v budoucnu rozhodlo více zahraničních studentů strávit jeden či dva semestry na EkF VŠB-TU Ostrava.

Ekonomická fakulta VŠB-TU Ostrava má z důvodů rozvoje zahraničních vztahů a prohlubování mezinárodní spolupráce za cíl zvyšovat počet vyjíždějících a přijíždějících studentů a pracovníků, a to v dlouhodobém časovém horizontu. Realizovat tento cíl mimo jiné pomáhá i Oddělení zahraničních styků. O této problematice pojednává kapitola 2.5.

V rámci výzkumu byly analyzovány hlavně ty aspekty, které na výměnné studenty při studiu působily nejvíce. Respondenti měli možnost vyjádřit důvody, kvůli kterým se rozhodli studovat na EkF (viz kap. 5.2), svou spokojenost s předměty (viz kap. 5.3), vyučujícími (viz kap. 5.4) a službami (viz kap. 5.5). V další části výzkumu porovnávali domácí a zahraniční univerzitu (viz kap. 5.6). V kap. 6 byly na základě výsledků výzkumu zpracovány návrhy a doporučení na zvýšení spokojenosti.

Zahraniční studenti na EkF přijíždějí s cílem zdokonalit svou angličtinu. V rámci dotazování také uváděli, že na EkF postrádají větší možnosti studia cizích jazyků. Ačkoliv celková hodnocení vyučujících, předmětů a služeb EkF byla nadprůměrná, angličtina byla zpravidla důvodem nespokojenosti. Respondenti hodnotili kvalitu angličtiny coby komunikačního média při výuce spíše negativně.

Proto je třeba neustále zlepšovat možnosti rozvíjení a zdokonalení jazykových dovedností, a to nejenom angličtiny, ale také ostatních světových jazyků. Jedním z navrhovaných doporučení směrem k vyučujícím

bylo více využívat zahraničních stáží, neboť díky mobilitě dochází k výraznému zlepšení jazykových znalostí a dovedností.

Věřím, že tato bakalářská práce pomůže Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava při dosahování svých cílů souvisejících s rozvojem zahraniční spolupráce. Zároveň doufám, že výsledky práce poslouží jako podnět při realizaci kroků vedoucích k posilování konkurenceschopnosti školy na mezinárodních trzích.



# Seznam použité literatury

## KNIHY

- [1] KLIMÁNKOVÁ, Jiřina. *Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava*. Ostrava: EN FACE, 2003. 60 s. ISBN 80-902564-6-5.
- [2] FORET, M.; STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum. Jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [3] SPÁČIL, A. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 116 s. ISBN 80-247-0514-1.
- [4] MOUDRÝ, M. *Marketing: základy marketingu* 1. vyd. Praha: Computer Media, 2008. 160 s. ISBN 978-80-7402-000-1.
- [5] KOTLER, Phillip; KELLER, Kevin. *Marketing Management*. Vyd. 12. Praha : Grada Publishing, 2007. 792 s. ISBN 0131457578.
- [6] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketingové řízení školy*. 3. aktual. vyd. Praha : Wolters Kluwer ČR, a. s., 2009. 328 s. ISBN 978-80-7357-494-9.
- [7] KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-274-0996-x.
- [8] COCHRAN, Craig. *Customer satisfaction : Tools, Techniques, and Formulas for Success*. Vyd. 1. [s.l.] : Paton Pr, 2003. 108 s. ISBN 0971323143.

## PERIODICKÉ PUBLIKACE

- [9] Firmy musejí začít uvažovat jako zákazník. *Ekonom*. 2011-02-03, č. 5, s. 6. ISSN 1210-0714.
- [10] FONTENOTOVÁ,, Gwen; HENKEOVÁ, Lucy; CARSON, Kerry. *Jednejte ke spokojenosti zákazníka*. *Quality Progress*. 2006, č. 1, s. 34-40.

## **ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY**

- [11] *Zelená kniha: Podpora mobility mladých lidí ve vzdělávání* [online]. KOM (2009) 329/3. (2011-01-22). Dostupné z WWW: < <http://tinyurl.com/65opha3> >
- [12] *Výroční zpráva Ekonomické fakulty za rok 2009* [online]. (2011-02-18) Dostupné z WWW: < <http://tinyurl.com/6fb4cll> >
- [13] *Dlouhodobý záměr vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové a inovační, umělecké a další tvůrčí činnosti VŠB-TUO na období 2011-2015* [online] (2011-11-03) Dostupné z WWW: < <http://tinyurl.com/5r8z97g> >
- [14] *Aktualizace pro rok 2010 k Dlouhodobému záměru vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové a inovační, umělecké a další tvůrčí činnosti VŠB-TUO na období 2011-2015* [online] (2011-02-20) Dostupné z WWW: <<http://tinyurl.com/5r8z97g>>

## **AKADEMICKÉ PRÁCE**

- [15] STAŠA, Petr. Měření spokojenosti studentů s vysokou školou. Ostrava, 2010. 113 s. Diplomová práce. VŠB - TU Ostrava, Ekonomická fakulta.
- [16] SOBKOVÁ, Lucie. Analýza chování studentů na trhu výměnných programů. Ostrava, 2010. 134 s. Diplomová práce. VŠB - TU Ostrava, Ekonomická fakulta.

## **INTERNETOVÉ ZDROJE**

- [17] <<http://www.vsbnewbuddy.cz/>> (2011-02-02)
- [18] <<http://www.ekf.vsb.cz/cs/okruhy/o-fakulte/historie-soucastnost-vize/>> (2011-01-22)
- [19] <<http://www.vsb.cz/cs/okruhy/sluzby-univerzity/kartove-centrum/>> (2011-02-17)
- [20] <<http://www.ekf.vsb.cz/k163/cs>> (2011-02-02)
- [21] <[http://en.wikipedia.org/wiki/Lifelong\\_Learning\\_Programme\\_2007-2013](http://en.wikipedia.org/wiki/Lifelong_Learning_Programme_2007-2013)> (2011-02-27)

- [22] <[http://en.wikipedia.org/wiki/Erasmus\\_Programme](http://en.wikipedia.org/wiki/Erasmus_Programme)> (2011-02-27)
- [23] <<http://tinyurl.com/5v393ep>> (2011-03-22)
- [24] <<http://www.ekf.vsb.cz/k163/cs/okruhy/studenti/moznosti-studia/ostatni/>> (2011-02-27)
- [25] <<http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/akcion-spoluprace-ve-vede-a-vzdelavani-s-rakouskem>> (2011-02-27)
- [26] <<http://www.vsb.cz/9230/cs/okruhy/zahranicni-pobyty-mobility/stipendium-georgia-agricoly/>> (2011-02-27)
- [27] <<http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/mezinarodni-visegradsky-fond>> (2011-02-27)
- [28] <<http://tinyurl.com/6cu2ke6>> (2011-02-18)
- [29] <<http://knihovna.vsb.cz/index.htm>> (2011-02-24)
- [30] <<http://knihovna.vsb.cz/knihovna/knihovni-a-vypujcni-rad.htm>> (2011-02-24)
- [31] <<http://tinyurl.com/6brjcrk>> (2011-02-24)
- [32] <<http://tinyurl.com/5w6qhdn>> (2011-02-24)
- [33] <<http://tinyurl.com/6ej3glb>> (2011-04-27)
- [34] <<http://tinyurl.com/5ty3leh>> (2011-04-27)
- [35] <<http://www.msmt.cz/vzdelavani/ucitelum-anglictiny>> (2011-04-27)

## Seznam zkratek a symbolů

**apod.** – a podobně

**resp.** – respektive

**VŠB** – Vysoká škola báňská

**EkF** – Ekonomická fakulta

**ISIC** – International Student Identification Card - identifikační průkaz studenta

**tzv.** – takzvaný

**aj.** – a jiné

**str.** – strana

**např.** – například

**obr.** – obrázek

**tab.** – tabulka

**odst.** – odstavec

**kap.** - kapitola

**tzn.** – to znamená

**č.** – číslo

**ČR** – Česká republika

**EU** – Evropská unie

**%** – procento

**PC** – osobní počítač

**Ing.** – inženýr

**Bc.** - bakalář

**MBA** – Master of Business Administration

**Wi-Fi** - Wireless Fidelity, komunikační standard pro bezdrátový přenos dat

**ECTS** - European Credit Transfer and Accumulation System - Jednotka zavedená v rámci Evropského kreditního systému

# Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne .....

.....  
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

.....

## **Přílohy**

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Další výsledky dotazníku

## Příloha č. 1: Dotazník

### Dotazník zimní semestr

#### QUESTIONNAIRE “ERASMUS STUDENTS SATISFACTION”



Dear students,

my name is Václav Kučejka and I am studying at VSB – Technical University of Ostrava (currently in my third school year). I am working on the Bachelor's Thesis and co-operating with the International Office. The objective of my Bachelor's Thesis is **An Exchange Students Satisfaction Measurement Regarding Studying at the Faculty of Economics**. In order to make the quality of studying at this university better, I would like to ask you for completing this short questionnaire.

It is completely **anonymous**; all **data** will be **used only** for the purpose of this **survey**. Please, try to answer the questions **honestly**. The **results** of the questionnaire **will not affect** your studying at all.

The questionnaire is divided into five parts: Subjects, Teachers, School Services, Comparison VSB – Technical University of Ostrava with your home university and Personal information.

#### **1. Where do you come from?**

1.1 Country: .....

---

#### **2. Why have you decided to study at VSB – Technical University of Ostrava? (Choose max 2 reasons.)**

2.1 **Studying reasons** (good references from my home university; interesting subjects, quality of education) ☐

2.2 **Improving my English** ☐

2.3 **Low costs of living** ☐

2.4 **Parties, entertainment** (Stodolní Street) ☐

2.5 **Travelling opportunities** (Ostrava is well situated for travelling and getting know the central and eastern Europe) ☐

2.6 **Czech Republic** (culture, references about this place) ☐

2.7 **Other reasons**, please specify: .....

---

## A. SUBJECTS

**List of subjects:**

1.Strategic Management	11.International Marketing	21.Economic Policy of the CR
2.Economics of EU Integration	12.Business Ethics	22.Prevention and Crisis Control in Companies
3.Trends in modern Management	13.European Union	23.Financial Markets
4.Basic Mathematics	14.Regional Economics	24.International Finance
5.Applied Financial Models	15.Management A	25.Antitrust Regulation
6.Intercultural Communication	16.Product Management	26.Marketing Management
7.EU Trade Policy	17.Statistics B	27.E-Business Application
8.Econometrics	18.Principles of Marketing	28.Managerial Business Diagnostics and Therapeutics
9.Managerial Economics	19.Quality Management	29.Financial Management
10.Web Design	20.European Human Resources Management	30. System SW and HW

Please, write down the names of your subjects you study (a list of subjects is above):

- |    |     |
|----|-----|
| 1. | 7.  |
| 2. | 8.  |
| 3. | 9.  |
| 4. | 10. |
| 5. |     |

And assess the following aspects (marks 1-5, 1 = very good, 5 = very poor):

<u>About the subjects:</u> (1 = very much, 5 = very little)	very much 1				very little 5
1. <b>Difficultness</b> (How hard the subjects are.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <b>Demandingness</b> (How challenging the subjects are. How much knowledge we have to learn. How many projects and assignments we have to do.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <b>Discussions</b> (When appropriate, there are discussions during lessons, students can actively discuss the problem with the teacher.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. <b>Usefulness</b> (How beneficial the subjects are for my future career, for my future life. How much new information and knowledge I got to know.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <b>Clarity and understandability of Terms &amp; Conditions</b> (The teachers provided us with clear information about conditions how to successfully finish the subjects, information about exams and all other necessary information.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. <b>Accessibility of materials</b> (Our teacher provided us with all the necessary materials.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. <b>Actuality of the subject matter</b> (How much are methods and procedures you have learnt current and updated.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Please, write down your the most favourite subjects and your less favourite subjects and specify why:**

## 8.1 The most favourite subjects: 8.2 The less favourite subjects:

## 8.2 The less favourite subjects:

1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_

**Because:**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99

9. If you have anything else to add to a particular subject, please do so:



## B. TEACHERS

	very good 1			very poor 5	
(1 = very good, 5 = very poor)					
1. Teachers' helpfulness (They are willing, willing to help students, try to find compromises and solutions to the inconvenient situations students can be in.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Explanation (The teacher s are able to explain the problem in understandable way in English.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Communication with the teachers (The way the teacher s communicate with the students – the teachers answer your emails, answer your questions, it is possible to talk with them and find solutions to students' problems...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. My improvement in English (Thanks to the teachers' level of English, obligations to work with scientific sources of information in English, obligation to talk and present in English during lessons... I can see improvements in my English)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. General assessment of the teachers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C. SCHOOL SERVICES

1. Have you been offered a tutor? (So called 'Buddy System'; a person who helps you at the beginning of a study period; takes care of your administrative issues, shares interesting tips)

1.1 ☐ Yes

1.2 ☐ No

There is a list of the school services. Please, evaluate them: (marks 1-5, 1 = very good, 5 = very poor, 0 = I don't use it)

	Very good 1			Very poor 5	
2. The library service (availability of books in English)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Access to PC and the Internet (availability of PCs, access to the Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Copying, printing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tutor ('Buddy system')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Possibility to study foreign languages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. If you have anything else to add to a particular service, please do so:

.....

.....

.....

**D. COMPARISON WITH YOUR HOME UNIVERSITY**

Please, indicate how much you agree with the given statement. (points 1-7, 1 = I totally agree, 7 = I totally disagree)

**1. Information and support of the International Office was/is sufficient.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
1.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. The quality of education is high.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
2.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. I am satisfied with studying at the university.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
3.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. I would recommend my friends studying at VSB – Technical University of Ostrava.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
4.1	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **E. PERSONAL INFORMATION**

### **1. According to your own assessment – what is the level of your English? (choose only 1 option)**

- 1.1 ☐ Elementary (you can make simple sentences of everyday use)  
1.2 ☐ Pre – Intermediate (you have a good basic ability to communicate and understand)  
1.3 ☐ Intermediate (you understand and speak English with some confidence)  
1.4 ☐ Upper-Intermediate (you have a very effective use of English)  
1.5 ☐ Advanced (your spoken English is both fluent and accurate)  
1.6 ☐ Proficient (you are fluent and rarely encounter English which you do not understand)

### **2. What is your field of study at your home university? (choose only 1 option)**

- 2.1 ☐ Marketing  
2.2 ☐ EU studies  
2.3 ☐ Management  
2.4 ☐ Finances  
2.5 ☐ Business  
2.6 ☐ Other, please specify: .....

### **3. How many semesters will you study at VSB - Technical University of Ostrava?**

- 3.1 number of semester(s): .....

### **4. What degree are you currently studying in? (choose only 1 option)**

- 4.1 ☐ 2<sup>nd</sup> Bachelor's  
4.2 ☐ 3<sup>rd</sup> Bachelor's  
4.3 ☐ 1<sup>st</sup> Master's  
4.4 ☐ 2<sup>nd</sup> Master's  
4.5 ☐ Doctor's

### **5. Have you used any of these programs in order to study in the Czech Republic?**

- 5.1 ☐ Full-time student  
5.2 ☐ Exchange student  
5.2.1 ☐ Erasmus program  
5.2.2 ☐ Ceepus program  
5.2.3 ☐ Other program: .....  
5.2.4 ☐ I came here on my own

### **6. Your Sex**

- 6.1 ☐ Male  
6.2 ☐ Female

### **7. Your Age**

- 7.1 ..... years

### **8. If you want to add something, please, do so:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Thank you very much for your help !!**

## **QUESTIONNAIRE “ERASMUS STUDENTS SATISFACTION”**



Dear students,

my name is Václav Kučejka and I am studying at VSB - Technical University of Ostrava (currently in my third school year). I am working on the Bachelor's Thesis and co-operating with the International Office. The objective of my Bachelor's Thesis is **An Exchange Students Satisfaction Measurement Regarding Studying at the Faculty of Economics**. In order to make the quality of studying at this university better, I would like to ask you for completing this short questionnaire.

It is completely **anonymous**; all **data** will be **used only** for the purpose of this **survey**. Please, try to answer the questions **honestly**. The **results** of the questionnaire **will not affect** your studying at all.

The questionnaire is divided into five parts: Subjects, Teachers, School Services, Comparison VSB – Technical University of Ostrava with your home university and Personal information.

*Have you completed this questionnaire before?*

1. Yes ☐  
2. No ☐

*1. Where do you come from?*

1.1 Country: .....

*2. Why have you decided to study at VSB – Technical University of Ostrava? (Choose max 2 reasons.)*

- 2.1 Studying reasons (good references from my home university; interesting subjects, quality of education) ☐  
2.2 Improving my English ☐  
2.3 Low costs of living ☐  
2.4 Parties, entertainment (Stodolní Street) ☐  
2.5 Travelling opportunities (Ostrava is well situated for travelling and getting know the central and eastern Europe) ☐  
2.6 Czech Republic (culture, references about this place) ☐  
2.7 Other reasons, please specify: .....

## A. SUBJECTS

List of subjects:

1. International Monetary Relations	14. Logistics A
2. Management of Small and Medium-Size Enterprise	15. Business Administration
3. Managerial Skills	16. Economics of Public Sector
4. European Human Resource Management	17. System Software and Hardware
5. Organizational Behaviour	18. Object Oriented Programming
6. Individual Career Development	19. European Union Labour Markets
7. Business Marketing	20. Monetary Policy of Open Economy
8. Marketing Communication	21. Fundamentals of Database Systems
9. Environmental Management in the EU	22. Quantitative Methods
10. EU Cohesion Policy	23. Project Management
11. International Project Management	24. Communication Skills in Virtual Environment
12. International Economics I	25. Management A
13. Statistics A	26. Intercultural Communication

Please, write down the NUMBERS of your subjects you study (a list of subjects is above):

- |         |          |
|---------|----------|
| 1. .... | 7. ....  |
| 2. .... | 8. ....  |
| 3. .... | 9. ....  |
| 4. .... | 10. .... |
| 5. .... |          |

And assess the following aspects (marks 1-5, 1 = very good, 5 = very poor):

About the subjects: (1 = very much, 5 = very little)	very much 1					very little 5				
1. <b>Difficulty</b> (How hard the subjects are.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <b>Demandingness</b> (How challenging the subjects are. How much knowledge we have to learn. How many projects and assignments we have to do.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <b>Discussions</b> (When appropriate, there are discussions during lessons, students can actively discuss the problem with the teacher.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. <b>Usefulness</b> (How beneficial the subjects are for my future career, for my future life. How much new information and knowledge I got to know.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <b>Clarity and understandability of Terms &amp; Conditions</b> (The teachers provided us with clear information about conditions how to successfully finish the subjects, information about exams and all other necessary information.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. <b>Accessibility of materials</b> (Our teacher provided us with all the necessary materials.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. <b>Actuality of the subject matter</b> (How much are methods and procedures you have learnt current and updated.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Please, write down your the most favourite subjects and your less favourite subjects and specify why:

8.1 The most favourite subjects:

1. ....  
2. ....  
3. ....

8.2 The less favourite subjects:

1. ....  
2. ....  
3. ....

Because: .....

9. If you have anything else to add to a particular subject, please do so:

.....  
.....  
.....

## B. TEACHERS

	very good 1			very poor 5	
(1 = very good, 5 = very poor)					
1. Teachers' helpfulness (They are willing, willing to help students, try to find compromises and solutions to the inconvenient situations students can be in.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Explanation (The teacher s are able to explain the problem in understandable way in English.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Communication with the teachers (The way the teacher s communicate with the students – the teachers answer your emails, answer your questions, it is possible to talk with them and find solutions to students' problems...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. My improvement in English (Thanks to the teachers' level of English, obligations to work with scientific sources of information in English, obligation to talk and present in English during lessons... I can see improvements in my English)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. General assessment of the teachers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C. SCHOOL SERVICES

1. Have you been offered a tutor? (So called 'Buddy System'; a person who helps you at the beginning of a study period; takes care of your administrative issues, shares interesting tips)

1.1 ☐ Yes

1.2 ☐ No

There is a list of the school services. Please, evaluate them: (marks 1-5, 1 = very good, 5 = very poor, 0 = I don't use it)

	Very good 1			Very poor 5	
2. The library service (availability of books in English)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Access to PC and the Internet (availability of PCs, access to the Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Copying, printing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tutor ('Buddy system')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Possibility to study foreign languages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. If you have anything else to add to a particular service, please do so:

.....

.....

.....



**D. COMPARISON WITH YOUR HOME UNIVERSITY**

Please, indicate how much you agree with the given statement, (points 1-7, 1 = I totally agree, 7 = I totally disagree)

**1. Information and support of the International Office was/is sufficient.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
1.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. The quality of education is high.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
2.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. I am satisfied with studying at the university.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
3.1	At my home university	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. I would recommend my friends studying at VSB – Technical University of Ostrava.**

		1. I totally . agree					7. I totally disagree	
4.1	At VSB – Technical University of Ostrava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **E. PERSONAL INFORMATION**

### **1. According to your own assessment – what is the level of your English? (choose only 1 option)**

- 1.1 ☐ Elementary (you can make simple sentences of everyday use)  
1.2 ☐ Pre – Intermediate (you have a good basic ability to communicate and understand)  
1.3 ☐ Intermediate (you understand and speak English with some confidence)  
1.4 ☐ Upper-Intermediate (you have a very effective use of English)  
1.5 ☐ Advanced (your spoken English is both fluent and accurate)  
1.6 ☐ Proficient (you are fluent and rarely encounter English which you do not understand)

### **2. What is your field of study at your home university? (choose only 1 option)**

- 2.1 ☐ Marketing  
2.2 ☐ EU studies  
2.3 ☐ Management  
2.4 ☐ Finances  
2.5 ☐ Business  
2.6 ☐ Other, please specify: .....

### **3. How many semesters will you study at VSB - Technical University of Ostrava?**

- 3.1 number of semester(s): .....

### **4. What degree are you currently studying in? (choose only 1 option)**

- 4.1 ☐ 2<sup>nd</sup> Bachelor's  
4.2 ☐ 3<sup>rd</sup> Bachelor's  
4.3 ☐ 1<sup>st</sup> Master's  
4.4 ☐ 2<sup>nd</sup> Master's  
4.5 ☐ Doctor's

### **5. Have you used any of these programs in order to study in the Czech Republic?**

- 5.1 ☐ Full-time student  
5.2 ☐ Exchange student  
5.2.1 ☐ Erasmus program  
5.2.2 ☐ Ceepus program  
5.2.3 ☐ Other program: .....  
5.2.4 ☐ I came here on my own

### **6. Your Sex**

- 6.1 ☐ Male  
6.2 ☐ Female

### **7. Your Age**

- 7.1 ..... years

### **8. If you want to add something, please, do so:**

.....  
.....  
.....

Thank you very much for your help !!



## Příloha č. 2: Další výsledky dotazníku

Tab. 1 Důvody výběru VŠB-TU Ostrava

Důvod	Absolutní četnost	Relativní četnost
Studijní důvody	14	25%
Zdokonalení angličtiny	33	60%
Nízké náklady	26	47%
Zábava, večírky	6	11%
Příležitost cestovat	18	33%
Česká republika	6	11%
Jiné	0	0%

Tab. 2 Průměrná hodnocení jednotlivých aspektů všech předmětů

Hodnocení předmětů	Semestr								
	Zimní			Letní			Zimní i letní		
	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián
Obtížnost (level obtížnosti)	3,1	3	3	3,1	3	3	3,1	3	3
Náročnost (vysoké požadavky na ukončení předmětu)	2,6	3	3	2,6	3	3	2,6	3	3
Možnost diskuze	2,8	3	3	2,1	2	2	2,6	3	3
Užitečnost	2,8	3	3	2,4	2	2	2,7	3	3
Informace o předmětu (zápočty, zkoušky)	2,5	3	3	2,3	2	2	2,4	3	3
Poskytnuté materiály	2,2	3	2	2	2	2	2,2	2	2
Aktuálnost probírané látky	2,3	3	2	1,9	2	2	2,2	2	2

Tab. 3 Vybrané komentáře k slovně hodnoceným předmětům

Vybrané slovní komentáře	
+	-
Kvalita vyučujícího, dobrý přístup	Náročnost
Zajímavý, užitečný předmět	Výuka založena na PP prezentacích a e-learningu
Komunikace, zapojení studentů v hodinách	Nevhodný přístup vyučujícího, nízká úroveň angličtiny
Aktuálnost probírané látky	Nudný, nezáživý předmět
Zábavný předmět	

Tab. 4 Průměrná hodnocení jednotlivých vlastností a charakteristik vyučujících

Hodnocení vyučujících	Semestr								
	Zimní			Letní			Zimní i letní		
	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián
Nápomocnost, ochota	2,2	2	2	1,4	1	1	1,9	1	2
Vysvětlení probírané látky	2,6	2	2	2,3	3	2	2,5	2	2
Komunikace s vyučujícím	2,2	2	2	1,4	1	1	2	2	2
Úroveň angličtiny, zlepšení angličtiny studentů	2,7	3	3	3,7	5	4	3	3	3
Celkové hodnocení vyučujících	2,3	3	2	2,1	2	2	2,2	2	2

Tab. 5 Průměrná hodnocení jednotlivých aspektů školních služeb

Hodnocení služeb	Semestr								
	Zimní			Letní			Zimní i letní		
	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián	Průměr	Modus	Medián
Knihovna, množství cizojazyčných publikací	1,2	3	3	3	2	3	2,9	3	3
Množství PC, přístup na Internet	2,8	2	2	1,6	1	1	2	1	2
Kopírování, tisk	2,2	2	2	1,6	1	2	2	2	2
Tutor ('Buddy system')	2,1	1	2	1,4	1	1	2,1	1	2
Možnost studia cizích jazyků	2,4	2	3	3	4	3	3	3	3

Tab. 6 Vybrané komentáře k slovně hodnoceným službám

Komentáře	Absolutní četnost	Relativní četnost
Špatná komunikace a spolupráce s tutorem	7	13%
Nevhodný přístup vyučujícího českého jazyka	4	7%
Jiné	3	5%

Tab. 7 Hodnocení úrovně angličtiny respondentů (vlastní sebehodnocení)

Level of English	Absolutní četnost	Relativní četnost
Elementary	1	2%
Pre – Intermediate	8	15%
Intermediate	20	36%
Upper-Intermediate	15	27%
Advanced	8	15%
Proficient	3	5%

Tab. 8 Porovnání domácí a hostující školy (míra souhlasu s daným tvrzením)

Souhlas/nesouhlas s daným tvrzením	Semestr		
	Zimní i letní		
	Průměr	Modus	Medián
„Podpora International Office (Oddělení zahraničních styků) je dostatečná.“ (home)	3,3	3	3
„Podpora International Office (Oddělení zahraničních styků) je dostatečná.“ (VSB)	2,6	3	2
„Kvalita výuky je vysoká.“ (home)	2,2	2	2
„Kvalita výuky je vysoká.“ (VSB)	2,8	3	3
„Jsem spokojen se studiem na fakultě.“ (home)	2,2	2	2
„Jsem spokojen se studiem na fakultě.“ (VSB)	2,2	2	2
„Doporučil bych svým spolužákům studovat na VŠB-TU Ostrava.“	2,1	2	2

Tab. 9 Věkové složení respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
20 let	7	13%
21 let	19	35%
22 let	<b>22</b>	<b>40%</b>
23 let	4	7%
24 let	3	5%

Tab. 10 Ročník studia respondentů

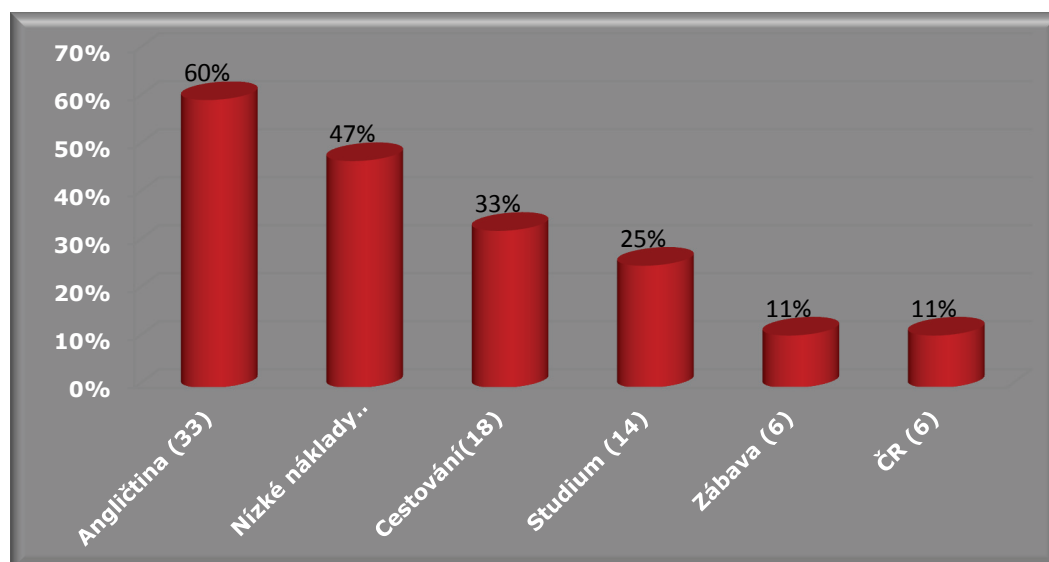
Ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost
2. Bakalářský	8	15%
3. Bakalářský	39	71%
<b>Bakalářský celkem</b>	<b>47</b>	<b>85%</b>
1. Magisterský	4	7%
2. Magisterský	4	7%
<b>Magisterský celkem</b>	<b>8</b>	<b>15%</b>

Tab. 11 Důvody výběru VŠB-TU Ostrava (třídění druhého stupně dle makroregionu)

Makroregion	Jižní Evropa		Východní Asie		Střední Evropa		Jihozápadní Asie	
Důvod	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Studijní důvody	10	29%	0	0%	1	20%	3	33%
Zdokonalení angličtiny	<b>26</b>	<b>74%</b>	1	17%	2	40%	4	44%
Nízké náklady	15	43%	2	33%	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>5</b>	<b>56%</b>
Zábava, večírky	2	6%	0	0%	1	20%	3	33%
Příležitost cestovat	12	34%	3	50%	1	20%	2	22%
Česká republika	1	3%	<b>4</b>	<b>67%</b>	0	0%	1	11%

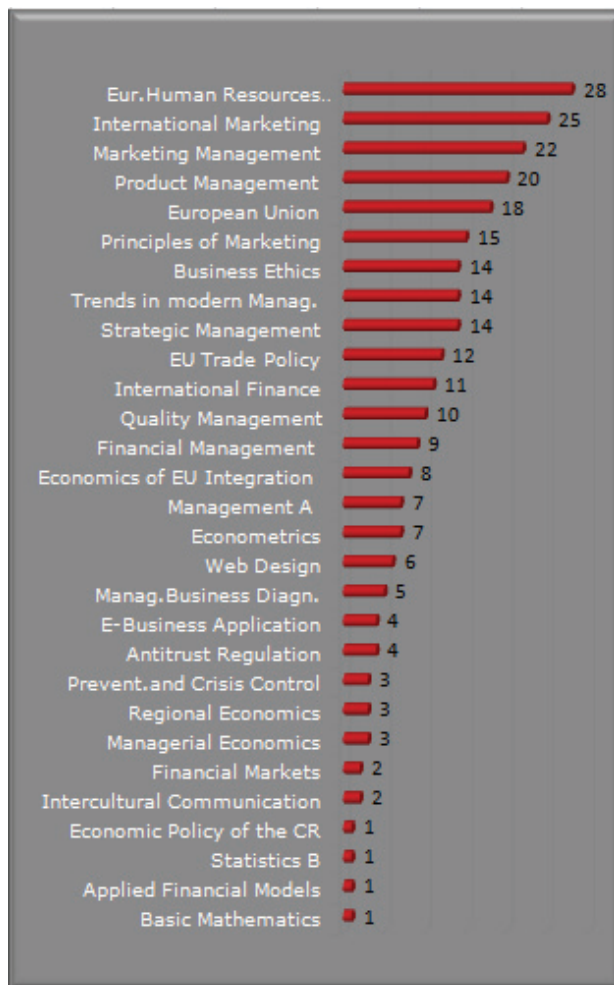
Tab. 12 Důvody výběru VŠB-TU Ostrava (třídění druhého stupně dle typu studia)

Ročník	Bakalářský		Magisterský	
Důvod	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Studijní důvody	14	30%	0	0%
Zdokonalení angličtiny	29	62%	4	50%
Nízké náklady	20	43%	6	75%
Zábava, večírky	5	11%	1	13%
Příležitost cestovat	15	32%	3	38%
Česká republika	6	13%	0	0%
Jiné	0	0%	0	0%



Graf 1 Důvody výběru EkF VŠB-TU Ostrava

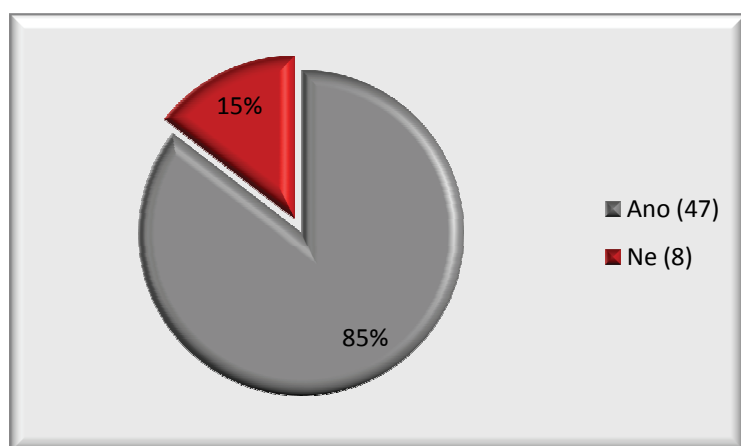
## Zimní semestr



## Letní semestr



Graf 2 Seznam předmětů pro zimní a letní semestr a počet studentů, kteří si daný předmět zvolili



Graf 3 Možnost využití služeb tutora („Buddy System“)

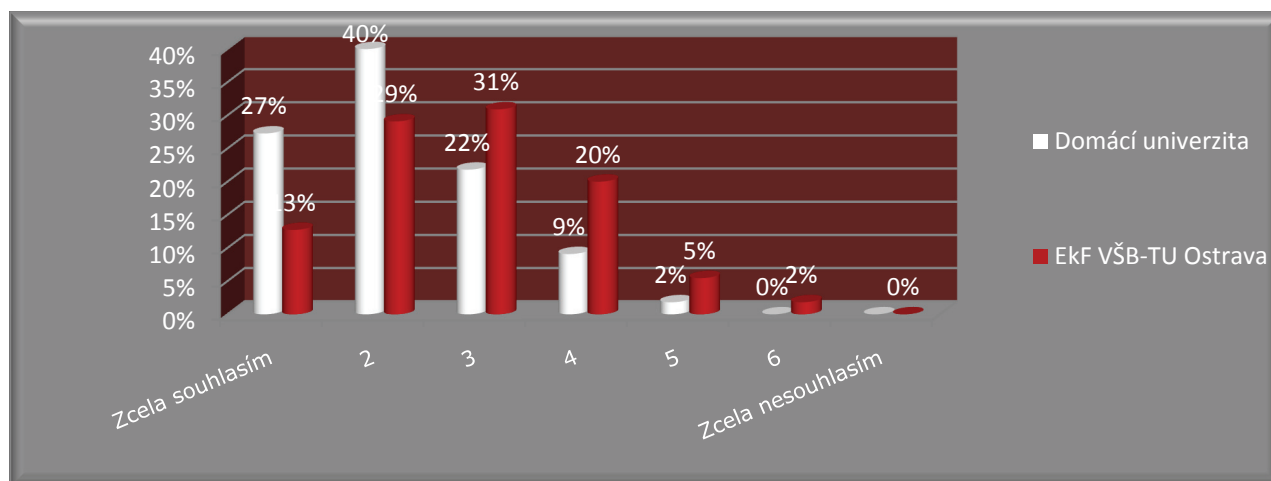
## Porovnání domácí a hostující školy (míra souhlasu s daným tvrzením)

**„Podpora International Office (Oddělení zahraničních styků) je dostatečná.“**



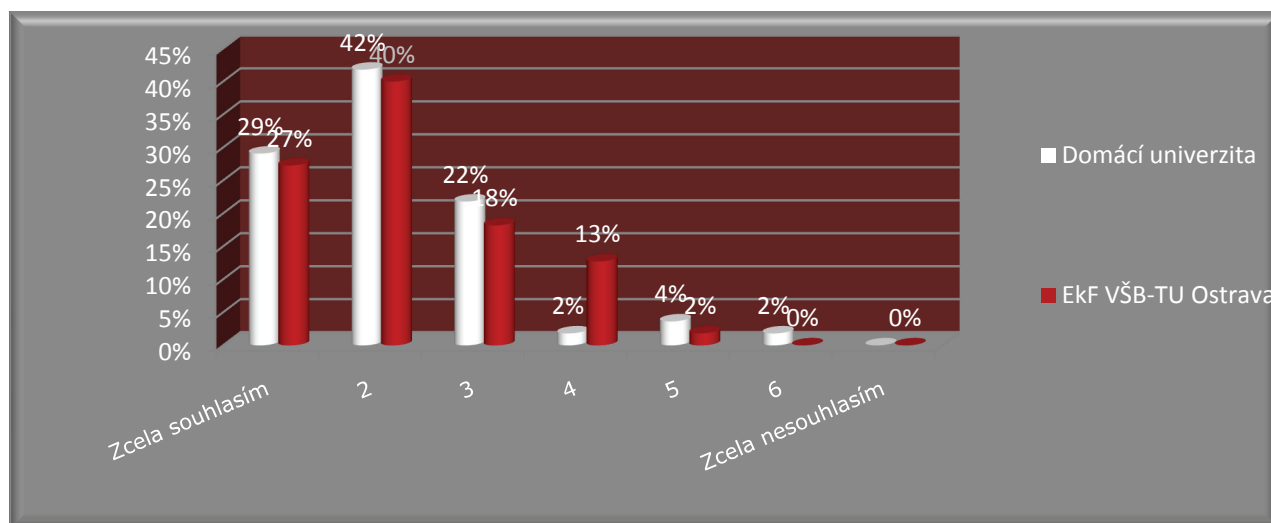
Graf 4 Míra souhlasu s daným tvrzením

**„Kvalita výuky je vysoká.“**



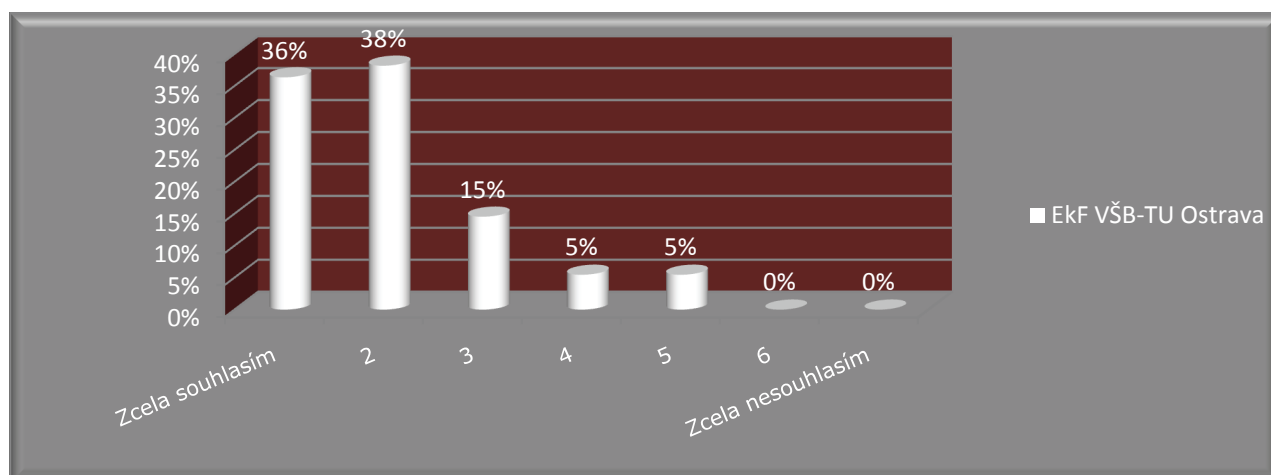
Graf 5 Míra souhlasu s daným tvrzením

**„Jsem spokojen se studiem na fakultě.“**

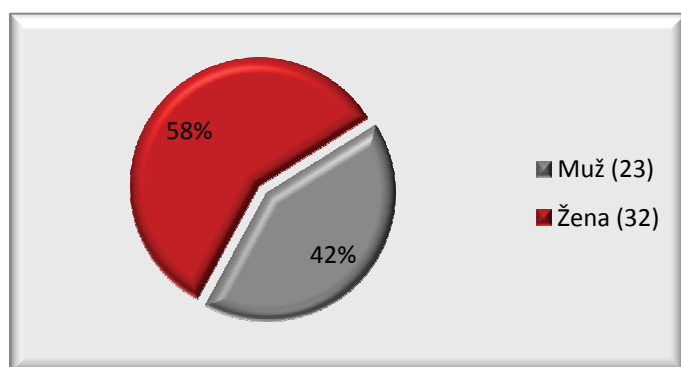


Graf 6 Míra souhlasu s daným tvrzením

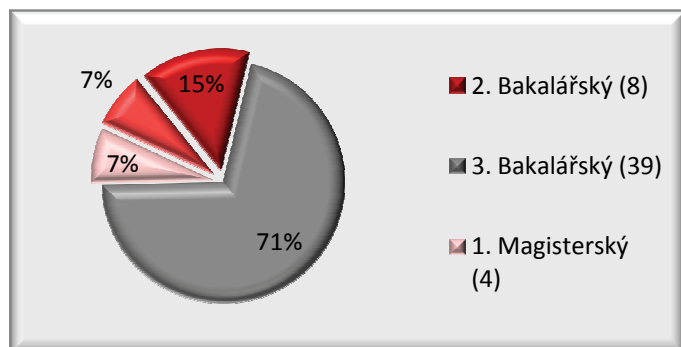
**„Doporučil bych svým spolužákům studovat na VŠB-TU Ostrava.“**



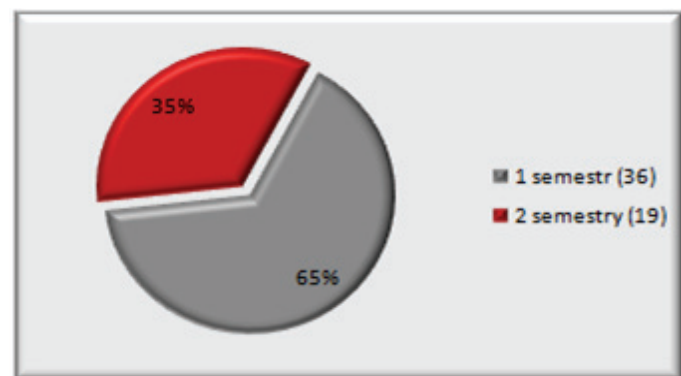
Graf 7 Míra souhlasu s daným tvrzením



Graf 8 Pohlaví respondentů



Graf 9 Typ studia respondentů



Graf 10 Délka pobytu respondentů